Általános Üzletszabályzat

ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe

Hatályba lépés: 2026. október 29.

A Bank teljes neve:	ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe
Székhelye:	Dózsa György út 84/B. H-1068 Budapest Magyarország
Postacíme:	P.O. Box 320 H-1461 Budapest, Hungary
Telefon:	(0036) 1 235 8800
Telefax	(0036) 1 268 0159
E-Mail:	communications.hu@ingbank.com
SWIFT:	INGB HUHB
Reuters kód:	INGA
Cégjegyzékszám:	01-17-000547
Kapcsolattartás nyelve:	magyar

Általános Üzletszabályzat

ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe

Engedélyezett tevékenységek:
Az ING Bank N.V. részére a De Nederlandsche Bank a hitelintézetek tevékenységének megkezdéséről és folytatásáról szóló 2006/48/EK irányelv 1. melléklete 1-14. pontja szerinti valamennyi tevékenység végzésére engedélyt adott. A 2006/48/EK irányelvben és a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben ("Hpt.") foglaltak alapján a Magyar Nemzeti Bank jogelődje, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott 40468/4/2008. számú értesítésben foglaltak szerint az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepének tevékenysége a fentiek alapján valamennyi engedélyezhető tevékenységre kiterjed.

Bevezető rendelkezések

1. Üzletszabályzat

1.1.
Ezen Általános Üzletszabályzat (a továbbiakban: "**Üzletszabályzat**")
egyrészről az ING Bank N.V. (amely a holland jogszabályok alapján létrejött és létező társaság, amelynek székhelye: Bijlmerdreef 106, 1102 CT, Amszterdam, Hollandia, cégbejegyzés helye és száma: Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431, felügyeli a De Nederlandsche Bank N.V. (székhelye: Westeinde 1, 1017 ZN, Amszterdam. Hollandia) és az Autoriteit Financiële Markten (székhelye: Vijzelgracht 50, 1017 HS, Amszterdam, Hollandia), felügyeleti engedély száma: 12000059), az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepén keresztül eljárva (amely az alapító ING Bank N.V. képviseletében jár el, székhelye: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B, cégbejegyzés helye és száma: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-17-000547, felügyeli a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; honlap: http://felugyelet.mnb.hu) (a továbbiakban: a "**Bank**"), másrészről ügyfelei (a továbbiakban "**Ügyfél**" vagy "**Ügyfelek**") (a továbbiakban külön-külön "**Fél**" vagy együttesen "**Felek**") között létrejövő ügyleteket és üzleti kapcsolatokat szabályozza. Ha a Felek az ellenkezőjében kifejezetten, írásban meg nem állapodnak, akkor az Üzletszabályzat rendelkezései alkalmazandók a Felek között létrejövő szerződésekben és egyéb üzleti kapcsolatokban. A Bank által kínált és nyújtott valamennyi bankügyleti és kapcsolódó szolgáltatást az Üzletszabályzat szabályoz, akkor is, ha a szolgáltatással kapcsolatos megállapodás nem testesül meg írásos formában.

2. Az Üzletszabályzat Ügyfél általi elfogadása

2.1.
A Bank minden üzleti helyiségében elérhetővé teszi a nyitvatartási idő alatt a teljes és pontos szöveget tartalmazó Üzletszabályzatot, és kérésre annak egy másolatát az Ügyfél rendelkezésére bocsátja, illetve amennyiben az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatásra tekintettel azt jogszabály előírja, az Üzletszabályzatot tartós adathordozón is az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Bank az Ügyféllel folytatott minden üzleti kapcsolat során úgy tekinti, hogy az Ügyfél birtokában van az Üzletszabályzatnak, azt teljes egészében ismeri, illetőleg - hacsak az ellenkezőjét be nem jelenti a Banknak írásban, mielőtt az ügyletre vonatkozó bármely okiratot a Bank aláírna, - annak minden rendelkezésével egyetért, és a Bank jóhiszeműen bízhat az Ügyfél ezen egyetértésében.

3. Az Üzletszabályzat, a Kondíciós Lista, a Hirdetmény és a szerződés módosítása

Az Üzletszabályzat, a Kondíciós Lista, Hirdetmény és a szerződés módosítása fogyasztóval kötött kölcsönügylet vonatkozásában

3.1.
Fogyasztóval kötött kölcsönügylet vonatkozásában az Üzletszabályzatban, a Kondíciós Listában, a Hirdetményben és az Ügyféllel kötött szerződésben (amelyek együttesen képezik az Ügyfél és a Bank közötti megállapodást) az Ügyfél számára kedvezőtlenül a Bank kizárólag a kamatot, díjat, vagy költséget jogosult egyoldalúan módosítani. Egyéb feltétel, ideértve az egyoldalú módosításra okot adó körülmények felsorolását is, egyoldalúan nem módosítható az Ügyfél számára kedvezőtlenül. Az egyoldalú módosítás jogát a Bank akkor jogosult gyakorolni, ha a módosításra okot adó objektív körülmények tételes meghatározását a megállapodás tartalmazza, valamint a Bank árazási elveit írásban rögzítette. Az árazási elveknek tartalmazniuk kell legalább a következőket:
a) valamely kamat, díj vagy költség módosítása a megállapodásban foglalt és az adott kamat, díj vagy költség mértékére ténylegesen hatást gyakorló ok alapján történhet;
b) ha valamely feltétel változása a kamat-, díj- vagy költségelem csökkentését teszi indokolttá, azt is érvényesíteni kell;
c) az adott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró ok-okozati feltételeket együttesen, tényleges hatásuk arányában kell figyelembe venni;
d) díjat vagy költséget évente legfeljebb a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett előző évi éves fogyasztói árindex mértékében lehet emelni.

3.2.
A 3.1. pontban meghatározott ügyletek esetén kamatot, díjat, vagy költséget érintő, egyoldalú, az Ügyfél számára kedvezőtlen módosítást – referencia-kamatlábhoz kötött kamatnál a referencia-kamatláb változásából eredő

kamatváltozás, valamint az állami kamattámogatással nyújtott lakáskölcsön kivételével - a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább hatvan (60) nappal a Bank hirdetményben teszi közzé. A módosításról és a módosítást követően várhatóan fizetendő törlesztőrészletről – referencia-kamatlábhoz kötött kamatnál a referencia-kamatláb változásából eredő kamatváltozás, valamint az állami kamattámogatással nyújtott lakáskölcsön kivételével - a Bank az érintett Ügyfeleket postai úton vagy a megállapodásban meghatározott egyéb tartós adathordozón értesíti. A módosítással kapcsolatos tájékoztatást a Bank elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az Ügyfél számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton (a www.ingwb.com honlapon) is elérhetővé teszi. A közvetlen értesítés feladási időpontjának legalább hatvan (60) nappal meg kell előznie a módosítás hatálybalépését.

3.3.
Állami kamattámogatással nyújtott lakáskölcsön esetén kamatot, díjat vagy költséget érintő, egyoldalú, az Ügyfél számára kedvezőtlen módosítást a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal hirdetményben közzé kell tenni, míg elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az Ügyfél számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikusan is elérhetővé kell tenni.

3.4.
A 3.1. pontban meghatározott ügyleteknél a kamat, díj, vagy költség Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítása esetén – referencia-kamatlábhoz kötött kamat esetén a referencia-kamatláb változásából eredő kamatváltozás kivételével - az Ügyfél a módosítás hatálybalépése előtt – a 3.5. pontban meghatározott eltéréssel - jogosult a szerződés díjmentes felmondására.

3.5.
Jelzáloglevéllel finanszírozott kölcsönszerződés esetén - ideértve a jelzálog-hitelintézet által refinanszírozott kölcsönszerződést is a tényleges refinanszírozást követően a kamat, díj vagy költség Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítása miatt az Ügyfelet megillető felmondáskor a Bank jogosult a lejárat előtti visszafizetéssel járó költségeit érvényesíteni. A kölcsönszerződésnek tartalmaznia kell, hogy a kölcsön jelzáloglevéllel finanszírozott vagy jelzáloglevéllel kívánják refinanszíroztatni, továbbá ennek jogkövetkezményeit. Jelzálog-hitelintézet által refinanszírozott kölcsönszerződés esetén az Ügyfelet legkésőbb a refinanszírozás bekövetkezését követő harminc (30) napon belül feladott értesítővel kell tájékoztatni a refinanszírozás megvalósulásáról.

Az Üzletszabályzat, a Kondíciós Lista, a Hirdetmény és a szerződés módosítása a 3.1. pontban nem szabályozott ügyletek vonatkozásában

3.6.
A 3.1 pontban nem szabályozott ügyletek vonatkozásában az Üzletszabályzatban, a Kondíciós Listában, a Hirdetményben és az Ügyféllel kötött szerződésben (amelyek együttesen képezik az Ügyfél és a Bank közötti megállapodást) a Bank jogosult a kamatot, díjat vagy egyéb szerződési feltételt egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, a 3.8 pontban egyértelműen meghatározott feltételek, illetve körülmények esetén.

3.7.
A 3.6 pont szerinti esetben a kamatot, díjat érintő - az Ügyfél számára kedvezőtlen - módosítást a Bank a módosítás hatálybalépését tizenöt (15) nappal megelőzően, hirdetményben teszi közzé, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az Ügyfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton (a www.ingwb.com honlapon) is elérhetővé teszi. Amennyiben a Bank megítélése szerint azt a módosítás jellege indokolja, a Bank a módosításról közvetlenül is értesítheti az Ügyfelet.

Az Üzletszabályzat, a Kondíciós Lista, a Hirdetmény és a szerződés fentiek szerinti módosítására vonatkozó további rendelkezések

3.8.
Az Üzletszabályzat, a Kondíciós Lista, a Hirdetmény és a szerződés egyoldalú módosítására okot adó feltételek, körülmények:

3.8.1. A jogi, szabályozói környezet változása:

3.8.1.1. a Bank tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó jogszabályok, az Európai Unió kötelező jogi aktusai, közteherrel (pl. illeték- és adófizetéssel), tranzakciós illetékkel kapcsolatos szabályok, jegybanki és más szabályozó általi rendelkezések, hatósági előírások vagy a Bankra kötelező egyéb szabályozások megváltozása, ideértve

3.8.1.1.1. bármilyen vonatkozó magyar vagy holland jogszabály, közigazgatási vagy jegybanki intézkedés vagy rendelkezés, vagy annak bírói vagy közigazgatási értelmezésében bekövetkezett változását,

3.8.1.1.2. az ügyfélazonosítással, a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása elleni küzdelemmel, valamint a pénzügyi szektort érintő korlátozó intézkedéssel kapcsolatos hazai és nemzetközi szabályozás változását, vagy

3.8.1.1.3. bármely jelenlegi vagy későbbi jegybanki vagy hatósági kérésnek a Bank általi megfelelés okán

a szerződés teljesítésével kapcsolatban a Banknak okozott többletköltség felmerülését

3.8.1.2. kötelező betétbiztosítás összegének, vagy díjának, vagy a kötelező tartalékolási szabályok kedvezőtlen változása

3.8.1.3. jogszabály által megkövetelt szolgáltatás kötelező bevezetése, vagy meglévő szolgáltatás feltételeinek megváltoztatása

3.8.2. A belföldi vagy nemzetközi pénz- vagy tőkepiaci feltételek, vagy a makrogazdasági környezet változása:

3.8.2.1. a bel- és külföldi pénzügyi piaci viszonyok megváltozása;

3.8.2.2. a jegybanki alapkamat, a jegybanki repo (refinanszírozási)- vagy betéti kamatlábak változása, az állampapírok hozamának emelkedése, tőkemegfelelési előírások változása

3.8.2.3. a pénz- vagy tőkepiaci kamatlábak, refinanszírozási és referencia kamatlábak változása

3.8.2.4. bármely kamatjegyzési napon az adott kamatperiódusra vonatkozóan a referencia-kamat jegyzésének hiánya

3.8.2.5. a báziskamat megemelkedése vagy elválása a Bank forrásköltségétől

3.8.2.6. a pénzpiaci forrásszerzési lehetőségek kedvezőtlen megváltozása

3.8.2.7. Magyarország politikai-gazdasági helyzetét tükröző országkockázatának növekedése (leminősítés valamely elismert külső hitelminősítő szervezet által);

3.8.2.8. Magyarország CDS ("Credit Default Swap") árazásának megváltozása

3.8.2.9. a vonatkozó árfolyam elmozdulása, a forint vagy bármely deviza konvertibilitásában bekövetkezett változás, vagy azok le- vagy felértékelése, különösen a forint-euró árfolyam változása

3.8.2.10. a bankközi piacon érvényesített feltételekben történt változások, ideértve a pénzpiaci kamatlábak változását és hitelkamatok változását is

3.8.2.11. a Magyar Állam vagy a Bank által kibocsátott kötvény és SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő kedvezőtlen elmozdulása

3.8.2.12. refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának, illetve kibocsátója elismert külső hitelminősítő szervezet általi kockázati besorolásának változása vagy az ilyen besoroláshoz kapcsolódó költségek megváltozása

3.8.2.13. a Bank, vagy az ING bankcsoport CDS megítélésének megváltozása

3.8.2.14. pénz és tőkepiacok teljes vagy részleges lefagyása, likviditás időleges vagy tartós megszűnése (piaci zavar esemény), árazási torzulások kialakulása, a hazai vagy nemzetközi bankközi fizetési rendszer átmeneti vagy tartós leállása

3.8.3. A Bank szolgáltatás nyújtásával összefüggő költségeiben, működési feltételeiben bekövetkező változás

3.8.3.1. a KSH által közzétett fogyasztói árindex változása

3.8.3.2. a Bank által igénybevett, harmadik személy által végzett szolgáltatások szerződésben meghatározott vagy jogszabályban megállapított díjai, költségei mértékének vagy összegének megváltozása (pl. a Bank részére kiszervezett tevékenységet végző vállalkozások, GIRO Zrt. OBA díjainak változása)

3.8.3.3. a szolgáltatás ellátása, javítása, új szolgáltatás bevezetése érdekében a Banknál elvégzett infrastrukturális fejlesztés következtében a Banknál jelentkező többletköltség felmerülése

3.8.3.4. a szolgáltatás ellátása érdekében a Bank által igénybevett létesítmények, eszközök, alkalmazások beszerzési és felhasználási költségeinek változása következtében a Banknál jelentkező többletköltség felmerülése, ideértve különösen a postai, távközlési, IT-szolgáltatások, felhőalapú tárhelyszolgáltatások díjának, közüzemi szolgáltatási díjának és létesítményüzemeltetési költségeinek megváltozását

3.8.3.5. a Bank személyügyi költségeinek megemelkedése

3.8.3.6. a Bank által igénybevett pénzszállító, pénzfeldolgozó és a pénzforgalom lebonyolításában közreműködő egyéb cégek szolgáltatásai árának emelkedése

3.8.3.7. a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által felszámított készpénzkezelési díjak emelkedése; új pénzkezelési-feldolgozási előírások által a Banknál jelentkező többletköltség felmerülése

3.8.3.8. a banki üzletpolitika megváltozása, üzletpolitikai vagy más okból az adott szolgáltatás költségei alatti áron nyújtott szolgáltatások díjainak, költségeinek a működési költségszintre történő emelése

3.8.3.9. a Bank által az Ügyfelek számára nyújtott új pénzügyi termékekkel kapcsolatos szolgáltatás bevezetése, meglévő termékekkel kapcsolatos szolgáltatás módosítása, bővítése, fejlesztése, illetve valamely termék vagy szolgáltatás kivezetése, felfüggesztése vagy megszüntetése

3.8.4. A Bank kockázatvállalását befolyásoló feltételek megváltozása

3.8.4.1. a Bank által nyújtott szolgáltatásra vagy az Ügyfélre vonatkozó kockázat kedvezőtlen megváltozása, különösen az Ügyfél fizetési képességének, készségének negatív megváltozása, a biztosítékok értékében,

érvényesíthetőségében vagy értékesíthetőségében bekövetkező negatív változás vagy az Ügyfél szerződésszegő magatartása

3.8.4.2. az alábbi események által a Banknál jelentkező többletköltség felmerülése: (i) a hitel eredeti hitelcélnak meg nem felelő felhasználása, (ii) a fedezetek, biztosítékok értékvesztése, (iii) az Ügyfél külső hitelminősítő által meghatározott minősítésének változása, (iv) pénzügyi mutatók romlása (ideértve különösen, de nem kizárólag az üzemi eredmény vagy saját tőke csökkenését, a külső eladósodottság növekedését) az Ügyfélnél, vagy annak a szerződésben meghatározott tulajdonosánál illetve számviteli törvény szerinti anyavállalatánál

3.8.4.3. a Bank informatikai rendszereiben, belső folyamataiban, eljárási, működési és kockázatvállalási szabályzataiban történő változás

3.8.5. a jelen Üzletszabályzatban, a vonatkozó általános szerződési feltételekben, a Kondíciós Listában, a Hirdetményben és a szerződésben hivatkozott egyéb feltételek, illetve körülmények.

3.9.
Ha az Ügyfél az Üzletszabályzat, a Kondíciós Lista, a Hirdetmény vagy a szerződés módosításával nem ért egyet, az úgy tekintendő, hogy az Ügyfél a Bankkal kötött szerződését az adott szerződésre vonatkozó feltételek szerint, ezek hiányában pedig a módosítás hatályba lépésének napjára felmondta. Ez esetben a Bank és az Ügyfél, legkésőbb a felmondási idő végéig, kötelesek egymással elszámolni, továbbá az Ügyfél köteles a fennálló teljes tartozását a Banknak hiánytalanul megfizetni. Ha az Ügyfél a módosítás ellen, annak hatályba lépéséig írásban nem tiltakozik, azt általa elfogadottnak kell tekinteni.

3.10.
A megállapodás egyoldalúan nem módosítható új díj vagy költség bevezetésével. Az egyes kamat, díj vagy költségelemek megállapodásban meghatározott számítási módja egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül nem módosítható.

3.11.
Az Ügyfél hirdetményben történő tájékoztatása során biztosítani kell, hogy megállapítható legyen, melyik kamat-, díj- vagy költségelem milyen mértékben változik. Az ügyfél számára elérhetővé kell tenni a módosítás okait.

3.12.
A Bank jogosult a megállapodás feltételeit egyoldalúan módosítani, amennyiben ezen módosítások az Ügyfél számára nem kedvezőtlenek.

3.13.
A jelen fejezet alkalmazásában fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Az Ügyfél köteles azonnal – de legkésőbb a változástól számított három (3) munkanapon belül - értesíteni a Bankot minden, fogyasztói minőségében bekövetkezett változásáról, azaz ha a korábbiakkal ellentétben már fogyasztónak minősül, illetve ha már nem minősül annak.

Az Üzletszabályzat, a szerződés és a Kondíciós Lista, Hirdetmény és a szerződés módosítására vonatkozó közös rendelkezések

3.14.
Fizetési számlával kapcsolatos keretszerződés módosítására a 20. 116. pont rendelkezései vonatkoznak.

3.15.
Az Üzletszabályzat egyes pontjaiban hivatkozott, a Bank egyoldalú módosítási jogára vonatkozó rendelkezések nem értelmezhetők jelen fejezetben foglaltak szűkítéseként, azaz a Bank mindazokon túl valamennyi olyan szerződéses feltétel egyoldalú módosítására jogosult, amelyet a jelen fejezet lehetővé tesz.

4. Az Üzletszabályzat és a Bank által alkalmazott egyéb dokumentumok

4.1.
Ha az üzleti kapcsolat során a Felek között létrejövő megállapodást az ügylet jellege miatt nem rögzítik egyedi, írásbeli szerződésben, akkor megállapodásukra az Üzletszabályzat rendelkezései alkalmazandók. Ha szerződésüket a Felek írásban rögzítik, akkor ezen jogviszonyukat elsősorban az adott szerződés, továbbá az adott ügylettípusra vonatkozó (általános) szerződési feltételek (ha a Bank az adott ügylettípusra ilyet alkalmaz) szabályozzák, az azok által nem rendezett kérdésekre pedig az Üzletszabályzat alkalmazandó. Amennyiben az Üzletszabályzat és a Felek által kötött szerződés, az (általános) szerződési feltételek, illetőleg bármely más bankügyletet keletkeztető dokumentum (a továbbiakban együttesen: "**Szerződés**") rendelkezései között bármilyen ellentmondás vagy eltérés lenne, a Szerződés rendelkezései az irányadók. A Felek között létrejövő, nem egyedi ügyletek egyes pénzügyi és egyéb kondícióit a Bank által arra az ügylettípusra közzétett Kondíciós Lista és/vagy Hirdetmények (a jelen Üzletszabályzatban a továbbiakban egységesen: "**Kondíciós Lista**") tartalmazzák. A mindenkor hatályos Kondíciós Listákat a Bank az Üzletszabályzatra irányadó, illetőleg a jogszabály

által előírt módon közzéteszi, és kérésre az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Bank a nem egyedi ügyleteknél is jogosult arra, hogy egy adott ügyletre vonatkozóan eltérő kondíciókat alkalmazzon.

5. Nemzetközi szokványok

5.1.
Mind a Bank, mind az Ügyfél a Szerződés aláírásával vállalja a bankügyletekre vonatkozó nemzetközi szerződések és szabályzatok alkalmazását, így többek között a Nemzetközi Kereskedelmi Kamara (International Chamber of Commerce, 38 Cours Albert 1er, 75008 Paris; továbbiakban "ICC") által kiadott és időről időre módosított Okmányos Meghitelezés Egységes Szabályait és Szokványait ("Uniform Customs and Practice for Documentary Credits"), a Beszedések Egységes Szabályait ("Uniform Rules for Collections"), a Szerződéses Garanciák Egységes Szabályait ("Uniform Rules for Contract Guarantees") és a Garanciák Egységes Szabályait ("Uniform Rules for Demand Guarantees") (a továbbiakban együttesen: **"ICC előírások"**).

Ezen ICC előírások az Üzletszabályzat elválaszthatatlan részének tekintendők. Az Üzletszabályzat és az ICC előírások között felmerülő bármely eltérés vagy ellentmondás esetén az ICC előírások az irányadók.

5.2.
A Bank saját belátása szerint alkalmazhat bármely vonatkozó nemzetközi szerződést, szokást vagy szokványt, akkor is, ha azok nem felelnek meg az Üzletszabályzatnak. A nemzetközi szokványok és szokások értelmezésére az ICC Banktechnikai és Bankügyleti Bizottságának döntései és iránymutatásai az irányadók.

6. Elvárható gondosság

6.1.
A Felek mindegyike elvárhatja és jóhiszeműen bízhat abban, hogy a másik Fél mindenkor a szakmailag elvárható legnagyobb gondossággal fog eljárni. A Bank vállalja, hogy az Üzletszabályzat feltételei szerint eleget tesz az Ügyfél által adott megbízásoknak és utasításoknak, és azokat az általánosan elfogadott szakmai szokásoknak megfelelően hajtja végre. A Bank jogosult arra, hogy azokra az Ügyfél által adott információkra támaszkodjon, amelyek (többek között, de nem kizárólag) alapul szolgáltak arra, hogy az Ügyfél a jogügyletet megkösse, illetőleg amelyek a pénzügyi adatok helytállóságára és a hitel felhasználására vonatkoztak. A Bank nem köteles arra, még ha adott esetben jogosult is, hogy külön vizsgálatokat végezzen, kivéve, ha erre jogszabály kötelezi. A Bank nem felelős semmilyen olyan cselekedetéért, illetve mulasztásáért, amely az Ügyfél által szolgáltatott, illetve az adott esetben elmaradt információ vagy utasítás következménye.

7. Vis maior

7.1.
A Bank nem tehető felelőssé olyan kárért vagy veszteségért, amely a kormány vagy bármely államigazgatási szerv cselekedetére, mulasztására vagy késlekedésére vezethető vissza.

7.2.
A Bank nem tehető felelőssé továbbá azért, ha az Üzletszabályzat vagy a Szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésével olyan ok miatt késlekedik, amely ellenőrzési körén kívül esik, vagy azért, mert nem volt előre látható, vagy mert ha előre látható volt is, elkerülhetetlen volt, így többek között háborús esemény, természeti csapás, a szállításban vagy a kommunikációs csatornákban bekövetkezett hiba vagy kimaradás, devizakorlátozások, bármely érintett piac komoly megingása vagy annak összeomlása, illetve sztrájk (ezek bármelyike: "**vis maior**").

7.3.
Vis maior esetén az Ügyfél egyedüli jogorvoslata a Bank kötelezettségének teljesítésére vonatkozó idő olyan meghosszabbítása, amely kellőképpen figyelembe veszi az adott vis maior esemény hatását a Bank teljesítési lehetőségére. Azonban, ha a Bank teljesítését késleltetik vagy akadályozzák, a Bank minden tőle telhetőt megtesz azért, hogy a késedelem okát vagy az akadályt megszüntesse, és ezáltal kötelezettségét a Szerződésben vagy az Üzletszabályzatban meghatározott határidőn belül teljesítse.

8. A jogszabályok betartásáért való felelősség

8.1.
A Felek Magyarország, a Holland Királyság és - bizonyos esetekben - más országok jogszabályainak vannak alávetve. A Bank nem vonható felelősségre az Ügyfél jogszabálysértéséért, így többek között a jogszabályok által bizonyos ügyletekhez megkívánt megfelelő engedélyek hiányáért, az Ügyfél adó-, vám-, társadalombiztosítási, illetve ehhez hasonló kötelezettségei teljesítésének elmulasztásáért. A törvényesség biztosítása érdekében a Bank jogosult arra, hogy a jogszabályok által esetlegesen megkívánt egyes cselekedeteket az Ügyfél jóváhagyása nélkül is megtegyen. A Bank azonban értesíti az Ügyfelet, lehetőségei szerint késlekedés nélkül, mind az ilyen cselekedet megtételéről, mind annak elmulasztásáról, kivéve, ha a Bank alaposan feltételezheti, hogy azokról Ügyfele más forrásból már tudomást szerzett.

9. A pénzmosás elleni küzdelem

9.1.
A Bank és az ING Csoport kiemelt jelentőséget tulajdonít a pénzmosás elleni küzdelemnek. Ennek megfelelően a Bank a vonatkozó jogszabályoknak és a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: "**Felügyelet**") előírásainak megfelelően, külön Szabályzattal rendelkezik a pénzmosás megelőzése, illetve megakadályozása érdekében. Az eredményes pénzmosás elleni küzdelem érdekében az Ügyfél ezúton tudomásul veszi, hogy a Bank az Ügyféllel szemben a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló mindenkor hatályos jogszabályoknak, így különösen az Ügyfél ill. a tényleges tulajdonos azonosítására irányadó rendelkezéseknek, valamint a Felügyelet által jóváhagyott, a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló szabályzatában foglaltaknak megfelelően köteles eljárni.

Általános Feltételek

10. Azonosítás és képviselet

10.1.
Bármely üzleti kapcsolat létesítését megelőzően (illetőleg a Bank kérésére az üzleti kapcsolat során bármikor) az Ügyfél köteles személyazonosságát a hatályos jogszabályoknak megfelelő módon igazolni a Bank előtt, az alábbiak szerint.

10.2.
Magyar állampolgárságú természetes személy azonosítása céljából a Bank - választása szerint - jogosult elfogadni az Ügyfél

(i) 2001. január 1-je előtt kibocsátott személyazonosító igazolványát, vagy
(ii) 2001. január 1-je után kibocsátott kártya formátumú személyazonosító igazolványát és lakcímkártyáját, vagy

(iii) 2001. január 1-je után kibocsátott vezetői engedélyét és lakcímkártyáját; vagy
(iv) érvényes magyar útlevelét és lakcímkártyáját.

10.3.
Külföldi állampolgárságú természetes személy Ügyfelek esetében az Ügyfél azonosítása céljából a Bank választása szerint jogosult elfogadni az Ügyfél
(i) érvényes útlevelét, illetve ennek hiányában
(ii) magyar igazolványát vagy magyar hozzátartozói igazolványát; vagy
(iii) érvényes tartózkodási engedélyét; vagy
(iv) érvényes letelepedési engedélyét.

10.4.
A Bank jogosult a természetes személy Ügyfél további (jövőbeni) azonosítása céljából - az Ügyfél írásbeli beleegyezése mellett - az azonosításra felhasznált dokumentum(ok) másolati példányát megtartani. A Bankot az Ügyfél nem teheti felelőssé azért, mert bízott az Ügyfele, illetve annak képviselője vagy megbízottja által szolgáltatott információban, és nem folytatott további vizsgálatot a (személy)azonosság megállapítása céljából. A Banknak azonban bármikor joga van ilyen vizsgálatot folytatni és ennek során a megfelelő okiratok, így többek között az Ügyfél tulajdonosaira (részvényeseire, tagjaira), leányvállalataira és érdekeltségeire, illetve az Ügyfél személyére vonatkozó, a Bank által szükségesnek tekintett dokumentumok benyújtását bármikor kérni az Ügyféltől. Amennyiben az Ügyfél vagy az Ügyfél képviselőjének személyével kapcsolatban vita merül fel, a Felek viszonyában a Bank nyilvántartása az irányadó mindaddig, amíg a Bank felé az általa elfogadható módon, a cégbíróság által kiadott okirattal vagy közjegyzői okirattal (magánszemély Ügyfél esetén a Belügyminisztérium által kiállított okirattal) nem igazolták az Ügyfél személyazonosságát illetve a képviselő személyét vagy jogosultságát.

10.5.
Magyarországon bejegyzett vagy nyilvántartásba vett nem természetes személyek esetén a Bank – a nem természetes személy képviseletében vagy meghatalmazásából eljáró természetes személy fentiekben foglalt azonosítását követően – a Magyarországon bejegyzett vagy nyilvántartásba vett nem természetes személy Ügyfél azonosítása céljából az eredeti dokumentumok bemutatása mellett jogosult elfogadni és a további (jövőbeni) azonosítás céljából megtartani
(i) a bejegyzés alatt álló vagy nyilvántartásba még nem vett személyeknek a bejegyzés illetve a nyilvántartásba vétel iránt eljáró hatóság által érkeztetett létesítő okiratát, a cégbíróság által a cégbejegyzése eljárás megkezdésekor kibocsátott tanúsítványát, másolati példányban létesítő okiratát, az NAV által történő nyilvántartásba vételről szóló okiratot, valamint a képviseletre jogosult személy(ek) közjegyző által hitelesített aláírási címpéldányait vagy a Bankkal szemben eljáró személy(ek) aláírási jogosultságát megfelelőképpen igazoló egyéb dokumentumokat; illetőleg
(ii) a már bejegyzett vagy nyilvántartásba vett személyeknek a bejegyzésről vagy nyilvántartásba vételről szóló okiratát, cégek esetében harminc (30) napnál nem régebbi cégkivonatát, létesítő okiratát, az NAV nyilvántartásba vételről szóló okiratát, valamint a képviseletre jogosult személy(ek) közjegyző által hitelesített aláírási címpéldányait vagy a Bankkal szemben eljáró személy(ek) aláírási jogosultságát megfelelőképpen igazoló egyéb dokumentumokat. A fentieken túlmenően a Bank a nem természetes személy ügyfél azonosítása céljából – a hatályos jogszabályokkal összhangban – bármikor jogosult további dokumentumok bemutatását kérni az Ügyféltől.

10.6.
Külföldön bejegyzett vagy nyilvántartásba vett nem természetes személyek esetén a Bank – a nem természetes személy Ügyfél képviseletében vagy meghatalmazásából eljáró természetes személy fentiekben körülírt azonosítását követően – a külföldön bejegyzett vagy nyilvántartásba vett nem természetes személy Ügyfél azonosítása céljából jogosult elfogadni és a további (jövőbeni) azonosítás céljából megtartani a külföldi nem természetes személy Ügyfél saját államának joga szerinti bejegyzését vagy nyilvántartásba vételét igazoló okiratát, létesítő okiratát és a képviseletre feljogosított személy(ek) aláírási címpéldányait vagy a Bankkal szemben eljáró személy(ek) aláírási jogosultságát megfelelőképpen igazoló egyéb dokumentumokat azzal a kitétellel, hogy a Bank

(i) az idegen nyelvű okirat eredeti példányához csatolva az Országos Fordító- és Fordításhitelesítő Intézet hiteles magyar nyelvű fordítását, vagy idegen nyelvi jogosultsággal rendelkező magyar közjegyző által hitelesített magyar nyelvű fordítását, illetve
(ii) az idegen nyelvű okirat külföldi közjegyző által hitelesített és apostille-lal ellátott másolati példányához csatolva az Országos Fordító- és Fordításhitelesítő Intézet hiteles magyar nyelvű fordítását, vagy idegen nyelvi jogosultsággal rendelkező magyar közjegyző által hitelesített magyar nyelvű fordítását is jogosult az Ügyféltől kérni. A fentieken túlmenően a Bank a nem természetes személy ügyfél azonosítása céljából – a hatályos jogszabályokkal összhangban – bármikor jogosult további dokumentumok bemutatását kérni az Ügyféltől. A Bank adott esetben jogosult eltekinteni az Ügyfél által benyújtott idegen nyelvű okirat(ok) magyar nyelvű fordításától, amennyiben az idegen nyelvű okirat(ok) nyelvét saját maga értelmezni tudja.

10.7.
A Bank jóhiszeműen bízhat a fenti alpontokban megjelölt iratok, igazolások és dokumentumok pontosságában, hitelességében és hatályosságában, azonban, ha szükségesnek tartja, saját belátása szerint azok megerősítését bármikor kérheti az Ügyféltől. Amennyiben jogszabály lehetővé teszi, a Bank jogosult a fent hivatkozott iratokat az Ügyfél kérésére és felelősségére hiteles vagy nem hiteles másolatban is elfogadni.

10.8.
Csak olyan személy járhat el az Ügyfél nevében és képviseletében,
(i) akit az Ügyfél erre felhatalmazott (amennyiben az Ügyfél magánszemély és nem személyesen jár el), vagy
(ii) aki az Ügyfél alapító okirata (társasági szerződése, alapszabálya) vagy egyéb társasági okirata által meghatározott vezető tisztségviselő, vagy
(iii) akit ilyen vezető tisztségviselő hatalmazott fel a képviseletre.

10.9.
A bankszámla nyitását és a bankszámla feletti rendelkezést megelőzően az Ügyfélnek illetőleg képviselőjének (képviselőinek) be kell nyújtani a Bank által megkívánt formában azon személyek aláírásmintáit, akik jogosultak lesznek a Bankkal folytatott ügyletek során az Ügyfél nevében eljárni. Amennyiben az ellenkezőjéről kifejezetten nem születik megállapodás, az ilyen felhatalmazás alapján ezen személyek jogosultak a Banknak egyéb, általános utasításokat is adni és a Bank jogosult az ilyen személyeket az ilyen utasítások adására teljes körűen felhatalmazottként kezelni.

10.10.
Az Ügyfélnek írásban jeleznie kell a Bank felé, ha a felhatalmazott személyek közül egyesek csak együttesen, vagy más korlátozás figyelembe vételével írhatnak alá az Ügyfél nevében. Az Ügyfél nevében történő aláírási jog vonatkozásában a Bank nem köteles elfogadni az együttes aláírási jogon kívüli más korlátozást.

10.11.
A pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban az Ügyfél köteles az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint (vagy esetlegesen a Bank által erre a célra megadott más módon) írásban értesíteni a Bankot minden olyan változásról, ami a 10.1-10.10 pontokban foglaltakkal függ össze. Az Ügyfél nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát a Bank mindaddig jogosult érvényesnek tekinteni, amíg annak visszavonásáról szabályszerűen nem értesítették. Az Ügyfél köteles megtéríteni azt a kárt, amely azzal összefüggésben vagy annak következtében keletkezett, hogy elmulasztotta a fent jelzett megfelelő formában ezen változásokról értesíteni a Bankot.

10.12.
A Bank a tőle elvárható gondossággal megvizsgálja az Ügyfelétől kapott megbízást és egyéb okiratot aláíró személyek aláírási jogosultságát, valamint azt, hogy az azokon szereplő aláírás(ok) megfelel(nek)-e a Bankhoz korábban benyújtott aláírásmintá(k)nak. Ezen túl azonban a Bank nem köteles lefolytatni semmilyen különleges vizsgálatot e tárgyban és nem felelős azért, ha később bebizonyosodik, hogy az aláíró személy megfelelő jogosultság hiányában járt el. Figyelembe véve a 10.1 pont rendelkezéseit, a Bank nem felel, ha a Bank nyilvántartásában szereplő felhatalmazott aláírók jogosultságában bízva jár el. Vita esetén, illetve mindaddig, amíg a Bank számára elfogadható cégbírósági vagy közjegyzői dokumentummal nem igazolják, a Bank nyilvántartása szolgál bizonyítékul a bejegyzett személyek jogosultságára vonatkozóan.

10.13.
Amennyiben a Bankot az Ügyfél aláírási jogosultságával kapcsolatban a részvényesek, a vezető vagy más tisztségviselők közötti vitáról értesítik, jogosult az ezen Ügyfélnek nyújtandó bármely vagy valamennyi bankszolgáltatás teljesítését felfüggeszteni, beleértve, de nem kizárólagosan a bankszámla-műveletek felfüggesztését, valamint a lehívások visszautasítását.

10.14.
Az előző pontban foglalt rendelkezés ellenére az olyan dokumentumokon, amelyek hitelességét nem aláírás igazolja (pld. SWIFT vagy fax útján küldött megbízások), a Bank az aláírások helyett kizárólag az adott kommunikációs formára vonatkozó hitelesítési kulcsot vizsgálja.

10.15.
Amennyiben a Bank által vezetett bankszámla terhére vagy javára két naptári évet elérő időtartam alatt megbízás teljesítésére nem kerül sor - ide nem értve a többéves futamidejű ügyleteket – a Bank harminc napon belül írásban vagy a szerződésben meghatározott módon felhívja az Ügyfelet az adatokban bekövetkezett változások közlésére azzal, hogy az azonosító adatok közléséig a bankszámlán megbízás teljesítésére nincs mód.

11. A megbízások és egyéb dokumentumok formája

11.1.
Amennyiben az Üzletszabályzat másképp nem rendelkezik, illetve a Felek az ellenkezőjében nem állapodnak meg, az Ügyfél által a Banknak adott minden megbízásnak és utasításnak írásban kell történnie. A Bank megvizsgálja a hozzá benyújtott dokumentumok, többek között az engedélyek, jóváhagyások, meghatalmazások, az Ügyfél megbízásai és egyéb utasításai, az okmányos meghitelezéshez kapcsolódó, valamint az egyes Szerződésekben esetlegesen meghatározott további dokumentumok (jelen pont vonatkozásában együttesen: "**Dokumentumok**") azon részeit, amelyek az Ügyfél megbízásának teljesítéséhez szükségesek, illetőleg amelyek vizsgálatát jogszabály kötelezővé teszi.
A Bank a tőle elvárható gondossággal megvizsgálja a Dokumentumokat abból a szempontból, hogy azok megfelelnek-e a jogszabályoknak, az ICC előírásoknak, az Üzletszabályzatnak és a Szerződésnek.

11.2.
Ha egy Dokumentum nem egyértelmű abból a szempontból, hogy melyik Félre vonatkozik, a Banknak joga van - ésszerű keretek között - a saját értelmezése szerint eljárni. A nyilvánvaló elírást, gépelési hibát, amely semmilyen zavart nem okoz, a Bank nem tekinti a Dokumentum hibájának.

11.3.
A Bank a 10.14 pontban foglalt megbízások kivételével joggal tagadja meg annak a megbízásnak vagy utasításnak a teljesítését, amelynek aláírója/i a Bank rendelkezésére álló, közjegyző által hitelesített aláírási címpéldány/ok, vagy a cégjegyzésre jogosult/ak által adott felhatalmazás (aláírókarton) szerint nem rendelkezik (rendelkeznek) aláírási jogosultsággal, vagy amelyen az aláírás(ok) - a Bank által elvárható gondossággal elvégzett ellenőrzés szerint - nem egyezik (egyeznek) meg a Bankhoz benyújtott aláírásmintával (aláírásmintákkal). A Bank semmilyen körülmények között nem felel a hamis vagy hamisított megbízás vagy utasítás teljesítéséből származó következményekért.

12. A Bank által végrehajtandó megbízások

12.1.
Valamennyi megbízásnak, utasításnak, és egyéb rendelkezésnek (a továbbiakban együtt: "**Megbízás**") félreérthetetlenül tartalmaznia kell az ügylet tárgyára vonatkozó adatokat.

12.2.
A Bank nem felel azért a kárért vagy veszteségért, amely a Megbízásban szereplő téves adat miatt következett be. Ha a téves adatközlésre a Megbízás teljesítését megelőzően fény derül, a Bank a Megbízást visszaküldi a megbízónak és felhívja a helyes adat közlésére.

12.3.
A Megbízás átadása időpontjának azt a dátumot kell tekinteni, amelyen a Megbízást a Bank kézhez vette. A Bank Megbízást – ide nem értve az azonnali átutalási megbízást - csak a szokásos üzleti órái alatt köteles elfogadni. Ha a Bank a szokásos üzleti órák után benyújtott Megbízást átveszi, vagy a fizetés teljesítésére vonatkozó Megbízás nem érkezik meg a Bankhoz a Bankkal kötött (bankszámla- vagy egyéb) szerződésben meghatározott időpontig, azt úgy kell tekinteni, mintha a következő banki napon érkezett volna.

12.4.
A Banknak olyan időben kell az Ügyfél Megbízásait megkapnia, hogy az azok teljesítéséhez szükséges idő a Bank rendelkezésére álljon. Különösen a beszedésre vonatkozó Megbízásoknak kell úgy a Bankhoz megérkezniük, hogy azokat a rendes üzletmenetben teljesíteni lehessen anélkül, hogy a továbbítás valamilyen sürgős módját kelljen igénybe venni.

12.5.
A meghatározott határidőben, illetve határnapig végrehajtandó Megbízások teljesítésére az ésszerűség szerint elegendő időt kell adni a Bank számára. A Bank nem felel azokért a károkért és veszteségekért, amelyek az olyan Megbízások késedelmes teljesítéséből vagy nem teljesítéséből származtak, amelyekre nem biztosítottak számára elegendő időt.

12.6.
A Megbízások elfogadására és teljesítésére vonatkozó egyes információkat (pld. a Megbízások elfogadásának idejét, a teljesítésre irányadó időt, valamint az alkalmazandó kamatokat, díjakat és esetleges egyéb járulékokat) a Bank a Kondíciós Listában teszi közzé.

12.7.
A Bank nem vállal felelősséget az okmányok szabályszerű bemutatásáért, az óvás felvételéért vagy az értesítésért olyan váltók, csekkek és egyéb Megbízások esetében, amelyek nem pénzintézet által vagy amelyek külföldön fizetendők.

12.8.
A Bank semmilyen körülmények között nem felel az okmányok vagy értékpapírok késedelmes (lejárat utáni) bemutatásából eredő károkért.

12.9.
A Bank megtagadhatja a megítélése szerint jogszabályba ütköző Megbízások teljesítését, vagy amennyiben a Megbízással kapcsolatban pénzmosás gyanúja merül fel, illetve a Megbízás látszólag nélkülöz minden üzleti alapot.

12.10.
Az átutalási és kifizetési Megbízáson a közlemény rovatban az összeg rendeltetésére vonatkozó megjegyzések és utasítások kizárólag a fizetés címzettjének szólnak, nem pedig a Banknak. Az ilyen Megbízás elfogadása és teljesítése alapján harmadik személyek a Bankkal szemben nem szerezhetnek jogokat és nem léphetnek fel a Bankkal szemben.

13. Harmadik személy igénybevétele, a dokumentumok továbbítása

13.1.
Ha a Bank szükségesnek vagy az Ügyfél érdekében állónak tartja, illetőleg ha az a rendes üzletvitel során szokásos, a Bank a Megbízások teljesítéséhez igénybe veheti harmadik személy közreműködését. A Bank az általa igénybe vett harmadik személy tevékenységéért és mulasztásáért nem felelős, ha a személy kiválasztásában, utasításokkal való ellátásában és ellenőrzésében olyan szakmai gondossággal járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Ha a Felek másképpen nem rendelkeznek, az ilyen harmadik személy által a Bankra terhelt költségeket az Ügyfél viseli. A Bankot nem terheli felelősség a harmadik személy kiválasztásáért, közreműködéséért vagy mulasztásáért, ha a harmadik személy kijelölése az Ügyfél utasítása szerint vagy jogszabály rendelkezése alapján történt.

13.2.
A Bank okmányt, értékpapírt, váltót, csekket, bankjegyet és egyéb értékeket - az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában - saját belátása szerint, a bankoktól általában elvárható gondossággal megválasztott módon továbbít. Minden ilyen továbbítás az Ügyfél költségére és kockázatára történik.

14. A kommunikáció speciális formái

14.1.
Jelen pont rendelkezései szerint és a 11.1 alpontban foglaltak ellenére a Bank az Ügyfél kockázatára elfogadhat és teljesíthet olyan Megbízásokat és egyéb utasításokat, amelyet az Ügyfél telefonon, faxon, számítógépek közötti üzenettovábbítás vagy SWIFT üzenet útján adott.

14.2.
A Banknak - az Ügyfél jóváhagyását megadottnak tekintve - joga van az általa (különösen üzletkötői, treasury (likviditás menedzselési) vagy letétkezelő osztálya) által folytatott (mind bejövő, mind kimenő) telefonhívásokat rögzíteni a Felek közötti félreértések és eltérő értelmezések elkerülésének céljából. Ezen felvételek felhasználására a félreértések tisztázása és a jogviták rendezése céljából van lehetőség. Ezen felvételeket a Bank banktitoknak tekinti, és akként kezeli.

14.3.
A Bank és az Ügyfél megegyezhetnek abban, hogy az Ügyfél fax útján, a Bank erre vonatkozó utasításait követve is adhat Megbízásokat és egyéb utasításokat a Banknak. A Bank nem felel sem az Ügyfél, sem harmadik személy felé olyan károkért és veszteségekért, amelyek a Bank biztonsági előírásainak megsértéséből következtek be. Az Ügyfélnek alá kell írnia és el kell juttatnia a Bankhoz egy lemondó nyilatkozatot, melyben lemond minden olyan - a Bankkal, illetőleg megbízottjával szembeni - követelésről, mely a fax használatából, illetőleg abból fakad, hogy a Bank bízott az általa kapott - látszólag az Ügyféltől származó - Megbízások hitelességében. Az Ügyfél köteles megtéríteni a Bank minden közvetlen vagy közvetett kárát és veszteségét, amely azzal kapcsolatban következett be, hogy a Bank bízott faxon keresztül kapott Megbízások hitelességében.

14.4.
Kifejezett ellenkező értelmű megállapodás vagy rendelkezés hiányában a Bank - az Ügyfél kizárólagos kockázatára - jogosult (de nem köteles) elfogadni az Ügyfél faxon küldött Megbízásait is. Ha az Ügyfél a Bankhoz intézett bármely Megbízást, jognyilatkozatot vagy egyéb dokumentumot faxon keresztül juttat el a Bankhoz, a Bank jogosult azokat eredetiként kezelni, azokban mint eredeti okiratokban megbízni; az Ügyfél ilyen esetben semmilyen körülmények között nem jogosult az eredeti jognyilatkozat vagy dokumentum hiányára alapozott kifogást támasztani vagy igényt érvényesíteni.

14.5.
Külön megállapodás alapján a Bank, kizárólagosan az Ügyféllel folytatott kapcsolattartás céljából, az Ügyfél részére számítógépes kapcsolattartó rendszert biztosíthat (a továbbiakban: "**InsideBusiness Payments**"). Az Ügyfél felelős azért, hogy a Bank által az InsideBusiness Payments rendszer használatával és biztonságával kapcsolatosan adott - így többek között a lemezek, a smart kártyák és belépési kódok biztonságos kezelésére, a jelszó gyakori cseréjére, illetve ezen változtatások rögzítésére, valamint az InsideBusiness Payments használatára feljogosított személyek listájának megadására vonatkozó - minden előírást megfelelően betartson. A Bank a kockázatok megváltozására tekintettel, az érintett Ügyfelek egyidejű tájékoztatása mellett, egyoldalúan jogosult az InsideBusiness Payments rendszer funkcionalitását módosítani, a korábban nyújtott funkcionalitások további nyújtását feltételhez kötni, megváltoztatni vagy megszüntetni, valamint egyoldalúan jogosult meghatározni továbbá azt, hogy az Ügyfelek az egyes ügylettípusokra vonatkozó kérelmeiket, megkereséseiket az InsideBusiness Payments rendszer mely funkcióját alkalmazva kötelesek benyújtani. A Bank által az InsideBusiness Payments rendszeren keresztül

kapott minden Megbízás és egyéb utasítás az Ügyféltől származónak tekintendő, és a Bank joggal bízhat az ilyen Megbízásban és utasításban, valamint joggal teljesíti azokat.

14.6.
A Számlatulajdonos a Bank szolgáltatásainak, rendszereinek és szoftvereinek eléréséhez és használatához, alkalmazásához szükséges legfrissebb utasításokat és egyéb követelményeket köteles alkalmazni. A Bank nem vállal felelősséget a Számlatulajdonosnál felmerülő veszteségekért és/vagy károkért, amelyet (i) a Bank vagy egy harmadik fél által nyújtott szoftver vagy berendezés megváltozása, (ii) a Számlatulajdonoshoz vagy valamely felhasználóhoz tartozó berendezések vagy szoftverek nem megfelelő működése vagy (iii) a Bank utasításainak megsértése, vagy (iv) a szolgáltatás megvalósításának, elérésének és használatának feltételeinek be nem tartása okozott. A Számlatulajdonos számára a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges lehet, hogy internet-hozzáféréssel, elektronikus hírközlő hálózattal vagy szoftverrel rendelkezzen. A Bank e tekintetben nem vesz részt félként semmilyen megállapodásban a Számlatulajdonos és annak szolgáltatója között. Az e szolgáltatók által kínált szolgáltatásokhoz való hozzáférés és az azokkal kapcsolatos költségek a Számlatulajdonost terhelik, és a Bank nem vállal felelősséget a szolgáltatók által kínált szolgáltatások kapcsán a Számlatulajdonosnál felmerült veszteségért és/vagy károkért. A Számlatulajdonos felelős a szolgáltatásokhoz történő hozzáférésnél alkalmazott rendszerek és eszközök biztonságáért. A fentiek sérelme nélkül, a Számlatulajdonos köteles gondoskodni naprakész vírusirtó szoftverek, kémprogram-elhárító szoftverek, tűzfal-szoftver vagy egyéb releváns biztonsági eszköz alkalmazásáról annak érdekében, hogy biztosítsa a szolgáltatások (hozzáférhetőségének) biztonságát. Ha a Számlatulajdonos vírust, kémprogramot vagy illetéktelen hozzáférést gyanít, vagy fedez fel, köteles haladéktalanul tájékoztatni a Bankot, és azonnal megtenni minden szükséges lépést a veszteség és/vagy kár megelőzése érdekében. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy bármely ilyen jelentést követően blokkolja a szolgáltatások teljes (vagy részleges) használatát. A szolgáltatásokhoz számítógép vagy más eszköz által történő hozzáférést vagy használatot követő kijelentkezés, felügyelet nélkül hagyás során a Számlatulajdonos köteles követni a helyes kijelentkezésre vonatkozó előírásokat. A Számlatulajdonos továbbá köteles megtenni minden ésszerű óvintézkedést annak érdekében, hogy megakadályozza az illetéktelen hozzáférést azon szolgáltatásokhoz, üzemeltető állomásokhoz vagy informatikai rendszerekhez, amelyekből a szolgáltatások elérhető.

14.7.
Amennyiben a Bank az Ügyfél által kapcsolattartásra megadott módokon nem tud az Ügyféllel kapcsolatba lépni annak ellenére, hogy az Ügyfél ügyletek végrehajtását kezdeményezi, a Bank kockázatérzékenységi megközelítés alapján megkíséreli három hónapon belül legalább két alkalommal, igazolt módon postai úton írásban felszólítani az Ügyfelet - a lehetséges jogkövetkezményekre való egyidejű figyelmeztetés mellett - a Bankkal való kapcsolat felvételére. A második értesítés sikertelenségét követően a Bank az Ügyfél vagy annak meghatalmazottja általi kapcsolatfelvételig megtagadja az Ügyfél által kezdeményezett, négymillió-ötszázezer forintot elérő összegű ügylet teljesítését.

15. A teljesítés helye és ideje, késedelmi kamat

15.1.
Ellenkező megállapodás hiányában a fizetések, valamint a Felek közötti ügyletek során keletkezett kötelezettségek teljesítésének helye a Banknak az Ügyfél számláját vezető fiókja, illetőleg számla hiányában a Bank székhelye. A Bank - kifejezett ellenkező értelmű megállapodás hiányában - nem köteles arra, hogy az Ügyfél számlavezető fiókján kívüli fiókokban és egységekben is teljesítse az Ügyfél által adott Megbízásokat.

15.2.
Függetlenül a 12.3 alpontban foglaltaktól, amennyiben az Ügyfél számláját a Bank vezeti, az Ügyfél Megbízása alapján teljesített kifizetések értéknapja az a nap, amikor a Bank az Ügyfél számláját megterhelte. Az Ügyfél javára érkező fizetések vonatkozásában az értéknap az a nap, amikor az adott összeget a Bank az Ügyfél számláján jóváírta. A Bank az azt követő napon írja jóvá az Ügyfél számláján az Ügyfél javára érkezett bármely összeget, amely napon az adott összeg egyértelműen azonosítható módon a Bank szabad rendelkezésére áll.

15.3.
Amennyiben a Szerződés alapján fizetendő bármely összeget az Ügyfél nem fizet meg az esedékesség napján (akár eredeti, akár előrehozott vagy egyéb esedékesség esetén), úgy arra az összegre (devizában meghatározott ügylet esetén forintban kiszámolva) napi késedelmi kamat fizetendő, amely az adott bankszolgáltatásra meghatározott kamatláb (meghatározott ügyleti kamat hiányában az a kamat, amelyet a Bank hitelezési bankszolgáltatásra alkalmaz) plusz évi 7% együttes összege alapján számítandó, és a Bank felhívására fizetendő.

16. Biztosítékok

16.1.
A Bank bármely időpontban megkövetelheti, hogy az Ügyféllel szemben fennálló követelései tekintetében az

Ügyfél nyújtson megfelelő biztosítékot, illetve növelje az adott biztosíték összegét vagy értékét, még akkor is, ha az Ügyfél tartozása még nem esedékes, vagy olyan feltételhez kötött, amely még nem következett be.

16.2.
A Bank javára biztosítékul lekötött minden vagyontárgy, vagyoni érték és jog a Banknak az Ügyféllel szembeni valamennyi követelése biztosítékául szolgál, tekintet nélkül arra, hogy az igény kölcsönből, garanciavállalásból, váltóleszámítolásból vagy elfogadásból, akkreditívből vagy egyéb, a Bankkal szemben fennálló vagy a Bankra átruházott követelésből ered, kivéve, ha a Felek kifejezetten a biztosítékok más célra való felhasználásában állapodtak meg.

16.3.
Az Ügyfél köteles gondoskodni a Bank javára biztosítékul szolgáló valamennyi vagyon és jog fenntartásáról és megvédéséről, valamint az ilyen követelések érvényesíthetőségéről. Az Ügyfél haladéktalanul köteles a Bankot tájékoztatni a biztosíték értékében vagy értékesíthetőségében bekövetkezett változásról.

16.4.
A Bank jogosult a biztosítékul szolgáló vagyon vagy ingatlan tekintetében értékbecslést végezni vagy erre a célra értékbecslőt alkalmazni. Az értékbecslés költségeit az Ügyfél köteles viselni, továbbá köteles minden, ezen eljárás lefolytatásához szükséges lépést megtenni.

16.5.
Bármely vagyontárgy és bármiféle egyéb jog - beleértve az Ügyfélnek a Bankkal szembeni követeléseit is -, amely a Banknak birtokába jutott vagy rendelkezése alá került, a Banknak az Ügyféllel szembeni követelései biztosítékának tekintendő.

16.6.
A Bank jogosult az Ügyféllel szemben fennálló követelését a jogszabályoknak megfelelően az Ügyfél bármely bankszámlájára vonatkozó beszedési megbízás kibocsátása útján és/vagy az Ügyfél nála vezetett bármely folyószámlájának megterhelése útján érvényesíteni. Az Ügyfél köteles, a Bank erre irányuló kérésére azonnal közölni a többi bankszámlájának számát, illetőleg feljogosítani a többi bankot a Bank beszedési jogának elismerésére. Ha az Ügyfélnek a Bank felé fennálló követelését a Banknál óvadékként elhelyezett betét biztosítja, akkor a követelés teljes kielégítéséig a Bank nem köteles ezen betétet visszafizetni (esetleges lejárata ellenére sem) a betét jogosultja részére.

16.7.
Ha a Bank megítélése szerint valamely biztosíték nem szükséges követelése biztosítására, hozzájárulhat annak a biztosítékból való kivonásához.

16.8.
Ha az Ügyfél az esedékesség időpontjában nem teljesíti a Bankkal szemben fennálló fizetési vagy egyéb kötelezettségét, vagy nem tesz eleget a Bank kérésére biztosíték nyújtására, vagy a korábban adott biztosítékok összegének vagy értékének növelésére vonatkozó kötelezettségének, a Bank jogosult értékesíteni bármely biztosítékot a jogszabályi előírásoknak megfelelően. A Bank értesíti az Ügyfelét az ilyen értékesítés helyéről és idejéről.

16.9.
A Bank az Ügyféllel szemben fennálló követeléseinek gyors rendezése érdekében akkor is jogosult kielégítést keresni az Ügyfél bármely biztosítékul szolgáló vagyontárgyából, ha más biztosíték is a rendelkezésére áll.

16.10.
A Bank - amennyiben későbbi jogérvényesítését veszélyeztetettnek ítéli - már a követelés esedékessé válása előtt jogosult a jogszabályokban meghatározott mértékben saját nevében értékesíteni, beváltani, érvényesíteni, beszedni vagy más módon felhasználni bármely számlát, szerződést, kinnlevőséget, követelést, vagy értékpapírt, amely a Bank számára biztosítékul szolgál, és jogosult az ebből eredő bevételt biztosítékként kezelni. Ilyen esetben a Bank a vonatkozó jogszabályokkal összhangban jogosult megtenni mindazon intézkedéseket, amelyeket a követelés érvényesítése érdekében szükségesnek tart. Ugyanakkor a Bank beszedésre, végrehajtásra vagy harmadik félnek az Ügyféllel szemben fennálló olyan kötelezettsége érvényesítésére, mely a Banknak nyújtott biztosíték részét képezi, nem köteles. A Bank kívánságára az Ügyfél köteles a saját költségén gondoskodni arról, hogy harmadik félnek az Ügyféllel szembeni fizetési kötelezettségének teljesítése, amely egyben az Ügyfél részéről a Banknak nyújtott biztosítékul szolgál, a Bank részére megtörténjék.

16.11.
A Banknak az Ügyféllel szembeni követeléseinek fennállására a Bank kimutatásai és nyilvántartásai szolgálnak bizonyítékul. A Bank kimutatásaiban, nyilvántartásaiban szereplő bejegyzések az Ügyfél tartozásának fennállását és összegszerűségét hitelt érdemlő módon bizonyítják.

17. A Bank beszámítási joga

17.1.
Az Ügyfél a Szerződés aláírásával, illetőleg a Bankkal egyéb módon történő üzleti kapcsolat létesítésével visszavonhatatlanul felhatalmazza a Bankot arra, hogy a

Bank bármilyen, az Ügyféllel szemben fennálló igényét beszámítsa az Ügyféllel szemben fennálló tartozásaiba, beleértve ebbe a bankszámlán lévő összeg kifizetésére vonatkozó kötelezettséget is. A Bank jogosult továbbá saját követelései erejéig beszüntetni az Ügyféllel szemben a Bankot terhelő, harmadik személyek felé irányuló fizetéseket, a jogszabályok által megengedett mértékig, még akkor is, ha követelései nem ugyanabból a jogviszonyból származnak vagy még nem esedékesek, de azok megfizetését a Bank bizonytalannak ítéli. A Bank Ügyféllel szemben fennálló követelése kielégítése érdekében jogosult betétet lejáratni és igénybe venni a betét lejárata előtt. A Bank nem felel az olyan kárért vagy költségért, amely a kifizetések ezen pont szerinti felfüggesztéséből erednek. Amennyiben az adott számla pénzneme és a tartozás pénzneme egymástól eltér, akkor a Bank jogosult arra, hogy a számláról annyi pénzeszközt vegyen igénybe, ami a más pénznemben fennálló tartozás kiegyenlítéséhez szükséges pénzösszeg megvásárlásához kell.

18. Megnövekedett költségek

18.1.
Amennyiben bármilyen jogszabály hatósági rendelkezés, illetve intézkedés vagy annak bírói vagy közigazgatási értelmezésében bekövetkezett változás, vagy bármely jelenlegi vagy későbbi jegybanki vagy hatósági kérésnek a Bank részéről történő megfelelése többletköltséget okoz a Bank részére a Szerződés teljesítésével kapcsolatban, akkor azt a Bank jogosult az Ügyfélre továbbhárítani. Megnövekedett költségek felmerülése esetén a Bank köteles az Ügyfelet azonnal értesíteni, és egyúttal közölni annak várható nagyságát.

19. A szolgáltatás nyújtás megtagadása, a Bank általi felmondás

19.1.
Szerződésszegési Eseménynek minősül, ha:

a. olyan jelentős kedvezőtlen változás következik be vagy olyan változás bekövetkezése várható az Ügyfél üzleti, működési, pénzügyi vagy jogi helyzetében, amely miatt a továbbiakban ésszerűen nem várható el a Banktól, hogy teljesítse a szerződéses kötelezettségét; vagy
b. a Szerződésben meghatározott célra a hitel vagy kölcsön folyósítása lehetetlenné válik, illetve a Szerződés alapján az Ügyfél késedelembe esett, vagy abbéli kötelezettségvállalásának megfelelően leány- vagy társvállalatainak Bankkal szemben fennálló adósságait esedékességkor nem fizeti meg;
c. az Ügyfél a Szerződésben meghatározott céljától eltérően használja fel a hitelt vagy kölcsönt;
d. az Ügyfél a Bank felhívására nem nyújt biztosítékot, vagy az adott biztosíték nagyságát vagy értékét nem növeli;
e. az Ügyfél a Szerződésben vagy jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségét nem teljesíti;
f. az Ügyfél bármilyen módon olyan mértékben megtévesztette a Bankot, hogy azzal befolyásolta a hitel illetve a kölcsön folyósítására vonatkozó döntését, vagy az Ügyfél téves vagy félrevezető nyilatkozatot tett bármely Bankkal kötött szerződésre vagy a Bank részére nyújtott nyilatkozatra nézve vagy azzal kapcsolatban, vagy ha az Ügyfél a Bankot valótlan tények közlésével, adatok eltitkolásával vagy más egyéb módon megtévesztette;
g. a Szerződés aláírását követően a Bank megítélése szerint az Ügyfél pénzügyi helyzete olyan mértékben megromlott, vagy az Ügyfél bármely ügylete veszélyeztetheti a Bank által nyújtott hitel, kölcsön vagy a Bankkal szemben fennálló egyéb pénzügyi tartozás visszafizetését;
h. az Ügyfél vagy annak bármely leányvállalata fizetésképtelenné válik vagy tartozásait esedékességükkor nem fizeti ki, vagy az Ügyfél vonatkozásában csődeljárást, felszámolási eljárást vagy végelszámolást kezdeményeztek, továbbá az Ügyfél vagy az Ügyfél vállalatában többségi részesedéssel vagy irányító többségi szavazati joggal rendelkező természetes vagy jogi személy fizetésképtelenné válik vagy ellene csőd- vagy felszámolási eljárás indul vagy végelszámolási eljárás megindítása valószínűsíthető, illetőleg ezen események valamelyikének bekövetkezte fenyeget;
i. bármely egyéb harmadik féllel kötött szerződés vagy egyéb kötelezettség alapján, amely az Ügyfélre fizetési kötelezettségvállalást tartalmaz, az Ügyfél szerződésszegést követ el; vagy
j. az Ügyfél akadályozza a Bank ellenőrzését, nem teljesíti a Szerződésben, jelen Üzletszabályzatban vagy jogszabály által megállapított adatszolgáltatási kötelezettségét;
k. az Ügyfél nem teljesíti a jogerős ítéletben vagy végzésben foglalt fizetési kötelezettségét;
l. az Ügyfél a Bank előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül bármely más társaságba beolvad, azzal összeolvad vagy harmadik félre átruházza vagyonának jelentős részét vagy másként rendelkezik vagyonának jelentős részéről, vagy jelentős mértékben megváltoztatja üzleti tevékenységének körét, illetőleg jellegét;
m. bármely, a Polgári Törvénykönyv 6:382.§ (4)- (5) bekezdéseiben vagy a 6:387.§-ában felsorolt körülmény bekövetkezik.

19.2.
A Bank anélkül, hogy kártérítési kötelezettsége keletkezne az Ügyféllel szemben, bármely Szerződésszegési Esemény bármelyik bankszolgáltatással kapcsolatban történő bekövetkezte esetén - az egyébként nyitva álló jogorvoslati lehetőségeken túl - az Ügyfélnek küldött

írásbeli értesítéssel a következő jogorvoslatok bármelyikére vagy mindegyikére jogosult:

(i) azonnali hatállyal felmondhatja a Szerződést, amelynek következtében a Bank azok alapján fennálló kötelezettségei megszűnnek; és

(ii) esedékessé teheti az Ügyfélnek a Szerződés alapján a Bankkal szemben fennálló tartozásait, aminek következtében az Ügyfélnek ezen tartozásai azonnal esedékessé és fizetendővé válnak, minden további értesítés nélkül, amelyről az Ügyfél ezennel kifejezetten lemond; és

(iii) azonnal lejárttá teheti az összes vagy bármelyik határidős devizaügyletet azok lezárásával, megjelölve azt a napot, amelyen a pozíciók lezárása megtörténik (a "**Lezárás Napja**"), oly módon, hogy az ilyen pozíciózárás esetén az adott fél köteles a másik félnek minden határidős devizaügylet során az Ügyfél által a Banktól vásárolt vagy a Banknak eladott pénzösszeg eredeti határidős értéke és az ilyen pénzösszegnek a lezárás céljából az eredeti határidős devizaügylet lejáratáig a Bank által a Lezárás Napján kötött ellentétes irányú határidős devizaügylet szerinti értéke (vagy ha a Bank ilyen ellentétes irányú devizaügyletet nem köt, akkor a Bank által meghatározott olyan érték, amelyen egy ilyen ügyletet meg lehetett volna kötni) közti különbséget a Lezárás Napján megfizetni azzal, hogy a fizetésre kötelezett fél fizetési kötelezettsége csökken a fenti különbségnek a Lezárás Napjától az adott határidős devizaügylet eredeti lejáratáig szóló, az elszámolás devizanemében számolt, és a hátralévő futamidőnek leginkább megfelelő, az elszámolás devizaneme szerinti piaci kamat alapján a Bank által meghatározott kamatával (amennyiben az elszámolás devizaneme nem forint, és az így meghatározott fizetendő összeg a hatályos devizajogszabályokra tekintettel forintra konvertálandó, úgy e konverzióhoz a Banknak a Lezárás Napján érvényes megfelelő fixing eladási vagy vételi árfolyama alkalmazandó). A Felek jelen bekezdésben foglalt megállapodása az 1991. évi LXIX. törvény ("**Cstv.**") szerinti pozíciólezáró nettósításra irányuló megállapodásnak minősül; és

(iv) azonnal lejárttá teheti az összes azonnali devizaügyletet azok lezárásával, megjelölve azt a napot, amelyen a pozíciók lezárása megtörténik (a "**Lezárás Napja**"), oly módon, hogy az ilyen pozíciózárás esetén az Ügyfél köteles a Banknak a Bank azon költségét megfizetni, amely az azonnali devizaügyletek lezárása során a Bank számításai szerint felmerültek, ideértve, de nem kizárólagosan, azon költségeket, amelyek a Banknál azzal kapcsolatban merültek fel, hogy az Ügyféllel és harmadik személlyel ellentétes irányú azonnali devizaügyleteket kötött annak érdekében, hogy az azonnali devizaügyletek lezárása során keletkezett nyitott pozícióit kiküszöbölje, illetve a Bank köteles az Ügyfélnek azt a különbözetet megfizetni (ha ilyen van), amelyet a Bank a lezárt azonnali devizaügyletek azonnali árfolyama és azon árfolyam alapján számolt ki, amelyen ezen devizaügyleteket lezárta. A Felek jelen bekezdésben foglalt megállapodása a Cstv. szerinti pozíciólezáró nettósításra irányuló megállapodásnak minősül.

Amennyiben a Bank nem érvényesít azonnal valamely őt a Szerződés alapján megillető jogot, gyakorlásával késlekedik vagy csak részben gyakorolja, nem jelenti azt, hogy a Bank erről a jogáról lemond. A Szerződés alapján a Bankot megillető jogok kiegészítik mindazokat a jogokat, amelyek a Bankot a jogszabályok rendelkezései értelmében megilletik. A Szerződés (valamint, ha vannak, a kapcsolódó biztosítéki dokumentumok) alapján a Bankot megillető jogok változatlanul fennmaradnak abban az esetben is, ha a Bank a Szerződésben foglalt rendelkezéseknek megfelelően az Ügyfél Szerződés alapján fennálló tartozását az Ügyfél Bank által vezetett folyószámlájára terheli.

19.3.

A Szerződés felmondása esetén a Szerződés alapján a Banknak járó minden összeg azonnal esedékessé válik. Az Ügyfél köteles a Bankot felmenteni minden olyan kötelezettség alól, amelyet a Bank az Ügyfélért vállalt. Ha ez nem lehetséges teljes mértékben, akkor az Ügyfél köteles a Bank részére a még fennálló kötelezettségei teljesítésének biztosítására garanciát vagy a Bank által elfogadható más biztosítékot adni.

19.4.

A Bank és az Ügyfél közötti üzleti kapcsolat felmondása esetén a Bank jogosult az általa leszámított váltók összegét, illetve a váltók és csekkek alapján teljesített megelőlegezett kifizetést az Ügyfélre visszaterhelni. A Bank az ilyen váltóból, csekkből származó igényeit fenntartja a rajtuk szereplő kötelezettekkel szemben, és azok teljes összege és minden más igény a Bankot illeti a Bank fennmaradó igényeinek fedezeteként.

19.5.

A teljes Üzletszabályzat és a felmondott Szerződés kártérítésre, kártalanításra, illetve megtérítésre vonatkozó rendelkezései a Szerződés és/vagy az üzleti kapcsolat megszűnése után is alkalmazandók mindaddig, amíg a Bank és az Ügyfél közötti viták, számlák és tartozások végleges rendezése meg nem történik.

Egyes Ügyletekre Vonatkozó Feltételek

20. Bankszámlák és fizetési műveletek

A keretszerződés létrejötte, a Felek főbb jogai és kötelezettségei

20.1.
A Bank az Ügyféllel (a jelen 20. pont alkalmazásában: Számlatulajdonos) írásban kötött bankszámlaszerződés alapján a Számlatulajdonos rendelkezésére álló pénzeszközöket kezeli és nyilvántartja, azok terhére - valamint egyébként a bankszámlával kapcsolatban - a szabályszerű fizetési megbízásokat teljesíti és a fizetési műveleteket végrehajtja, a bankszámla egyenlege után kamatot fizet, a Számlatulajdonost a bankszámla javára és terhére írt összegekről, valamint a bankszámla egyenlegéről értesíti. A Számlatulajdonos vállalja a szolgáltatások ellenértékének megfizetését, a bankszámla terhére adott fizetési megbízások fedezetének a fizetési megbízás teljesítését megelőzően történő rendelkezésre bocsátását, valamint a Bank által a 20.85. pont szerint visszatéríteni vállalt összeg megfizetését.

20.2.
A bankszámlaszerződés keretszerződésként határozatlan időre jön lére, amely a bankszámla megnyitása mellett a keretszerződés alapján a jövőben megkötendő fizetési megbízások, illetve fizetési műveletek lényeges feltételeit is tartalmazza, és amelynek része a Számlatulajdonos által aláírt bankszámlaszerződés, a bankszámlához kapcsolódó egyes szolgáltatásokkal kapcsolatosan a Számlatulajdonos által aláírt szerződések és egyoldalú nyilatkozatok, a bankszámlához kapcsolódó egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos általános szerződési feltételek, jelen Üzletszabályzat, valamint a Kondíciós Lista és a Hirdetmények.

20.3.
A fizetési műveletek teljesítésére szolgáló bankszámla azonosítása a Számlatulajdonos teljes vagy rövidített neve és egyedi pénzforgalmi jelzőszám (bankszámlaszám), vagy a másodlagos számlaazonosító segítségével történik. A bankszámlán belül egy vagy több alszámla nyitható, melyek további alcímekkel azonosíthatók. Ezen alszámlákat a Bank csak könyvelési célból különíti el, egyébként a bankszámla részeinek tekintendők, még akkor is, ha rájuk nézve eltérő kamatlábat alkalmaznak.

20.4.
A Számlatulajdonos részére - törvényben megállapított kötelezettsége alapján, rendszeres gazdasági tevékenysége körében pénzforgalmának lebonyolítása céljából, nyitandó - bankszámlát (pénzforgalmi számlát) a Bank akkor nyithat, ha

a. jogi személy és a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság létrejöttéhez szükséges nyilvántartásba már bejegyzett vállalkozás a nyilvántartást vezető szervezettől származó, harminc napnál nem régebbi okirattal igazolta, hogy a nyilvántartásban szerepel, valamint adószámát és statisztikai számjelét közölte,
b. a fentiek szerinti nyilvántartásba még be nem jegyzett jogi személy és a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság létesítő okiratát (társasági szerződését) egy másolati példányban átadta, valamint – ha cégbejegyzésre kötelezett és a pénzforgalmi számla megnyitása nem feltétele a cégbejegyzési kérelem benyújtásának, – csatolta a cégbejegyzési kérelem benyújtásakor a cégbíróságon kapott tanúsítvány másolatát,
c. az általános forgalmi adó fizetésére kötelezett természetes személy, illetve az általános forgalmi adó fizetésére kötelezett egyéni vállalkozó az Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál történt nyilvántartásba vételéről szóló okirat másolati példányát átadta, egyéni vállalkozó az egyéni vállalkozói, illetőleg a tevékenység végzéséhez szükséges más igazolvány másolatát csatolta.

20.5.
Egyéb bankszámlát a Bank akkor nyithat, ha a pénzforgalmi számla nyitására nem kötelezett – a jogi formájára vonatkozó előírások szerint – a létrejöttére, illetve nyilvántartásba vételére vonatkozó okmányokat, iratokat bemutatta.

20.6.
A bankszámlaszerződés megkötése előtt a Bank a keretszerződés (azaz a fenti 20.2 pontban meghatározott dokumentumok) egy példányának átadásával tájékoztatja a Számlatulajdonost a következőkről, amely tájékoztatás megtörténtét a Számlatulajdonos a bankszámlaszerződés aláírásával tudomásul veszi:

a. a Bankra mint szolgáltatóra vonatkozóan:
   a. a Bank cégnevéről és székhelyéről,
   b. a Bank – a Számlatulajdonos lakóhelye vagy székhelye szerinti EGT-államban székhellyel rendelkező – fióktelepének vagy ügynökének címéről,
   c. a Számlatulajdonossal való egyéb kapcsolattartás (ideértve az elektronikus levelezést) címéről, valamint
   d. a Bank cégjegyzékszámáról és a Felügyelet által kiadott tevékenységi engedély számáról, vagy törzskönyvi nyilvántartási számáról,
b. a bankszámlával és fizetési műveletekkel kapcsolatos szolgáltatásra vonatkozóan:
   a. a szolgáltatás lényeges jellemzőiről,
   b. azokról az adatokról vagy egyedi azonosítóról, amelyek a fizetési megbízás kezdeményezéséhez vagy teljesítéséhez szükségesek,
   c. a fizetési művelet kezdeményezéséhez vagy teljesítéséhez szükséges jóváhagyás megadásának és visszavonásának módjáról,
   d. a fizetési megbízás átvételének időpontjáról és a Bank általi tárgynapi teljesítésre történő befogadás végső időpontjáról,
   e. a szolgáltatás teljesítésének időtartamáról, valamint

f. a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatára vonatkozó fizetési műveleti értékhatár lehetőségeiről;
g. a több kártyamárkás kártyaalapú készpénzhelyettesítő fizetési eszköz esetén a Számlatulajdonosnak a 2015/751/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 8. cikke szerinti jogáról,

c. az ellenszolgáltatásra vonatkozóan:
   a. tételesen a Bank részére fizetendő valamennyi jutalékról, díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről, ideértve a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatás módjával és gyakoriságával összefüggő díjakat is,
   b. a Bank által, a fizetési művelet teljesítése során alkalmazandó kamatlábakról és átváltási árfolyamokról, vagy referencia-kamatláb és referencia-árfolyam alkalmazása esetén a tényleges kamat kiszámításának módjáról és a referencia-kamatláb vagy referencia-árfolyam megállapításának időpontjáról, indexéről vagy alapjáról, valamint
   c. a referencia kamatláb vagy referencia árfolyam változásának azonnali alkalmazásáról és a Bank ehhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettségéről;
d. a kapcsolattartásra vonatkozóan:
   a. a kapcsolattartás módjáról, ideértve a Számlatulajdonos által használt azon eszközök műszaki és szoftver követelményeit is, amely útján a Bank tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz,
   b. a Bank tájékoztatási kötelezettségének és a keretszerződés feltételei rendelkezésre bocsátásának módjáról és gyakoriságáról,
   c. a keretszerződés megkötése során és a keretszerződés fennállása alatt használt kapcsolattartás nyelvéről, valamint
   d. a Számlatulajdonost tájékoztatáshoz való azon jogáról, hogy kérésére a Bank bármikor köteles a keretszerződés feltételeit és a jelen pont szerinti adatokat papíron vagy tartós adathordozón a rendelkezésére bocsátani;
e. a biztonsági intézkedésre és a felelősségre vonatkozóan:
   a. a Számlatulajdonosnak a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elvesztésének, ellopásának, jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatának az észlelése esetén fennálló bejelentési kötelezettségéről, annak teljesítési módjáról és a készpénz helyettesítő fizetési eszköz biztonságos kezelésére vonatkozó kötelezettségeiről,
   b. erre vonatkozó megállapodás esetén a Bankot megillető, a készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozó zárolási lehetőségéről,
   c. a Számlatulajdonost mint fizető felet terhelő, a készpénz-helyettesítő eszközzel végzett, jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel kapcsolatosan meghatározott felelősségi szabályokról,
   d. a Számlatulajdonost terhelő, a jóvá nem hagyott vagy hibásan teljesített vagy hibásan kezdeményezett fizetési műveletre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségéről, annak teljesítési határidejéről és módjáról, valamint a jóvá nem hagyott fizetési műveletekre vonatkozó szolgáltatói felelősségről,
   e. a Banknak a jóvá nem hagyott fizetési műveletekre vonatkozó, valamint a fizetési művelet kezdeményezéséért vagy teljesítéséért fennálló felelősségéről, valamint
   f. a Számlatulajdonos mint fizető fél visszatérítési igényével kapcsolatosan meghatározott visszafizetési feltételekről;
   g. a Bank által vélt vagy észlelt csalás vagy biztonsági fenyegetések esetén az ügyfél értesítésére szolgáló biztonságos eljárásról,
f. a keretszerződés módosítására és megszüntetésére vonatkozóan:
   a. arról –ha erről megállapodnak-, hogy a keretszerződés módosítást a Számlatulajdonos részéről csak akkor lehet elfogadottnak tekinteni, ha a módosítás javasolt hatályba lépése előtt a Bankot nem tájékoztatta arról, hogy a módosítást nem fogadja el,
   b. a keretszerződés időtartamáról, valamint
   c. a Számlatulajdonost megillető, a keretszerződésre vonatkozó felmondási jogról és annak következményeiről, valamint a pénzforgalmi szolgáltató által történő felmondással kapcsolatos minden egyéb megállapodásról;
g. a jogorvoslatra vonatkozóan:
   a. a jogválasztásról, a kizárólagos hatáskör és illetékesség kikötéséről, valamint
   b. a keretszerződésből eredő jogviták peren kívüli elintézésére rendelkezésre álló fórumokról.

Rendelkezésre jogosultak

20.7.
A Bank kizárólag a Számlatulajdonost tekinti a bankszámla jogosultjának, illetve kötelezettjének, még abban az esetben is, ha a bankszámla egyenlege részben vagy egészében harmadik személyt illet.

20.8.
A Számlatulajdonos a 10. pontban; a bankszámlához kapcsolódó egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos szerződéses feltételekben meghatározott módon hatalmazhat fel harmadik személyt a bankszámla feletti rendelkezésre. A Bank nem vizsgálja a Számlatulajdonos és a meghatalmazott személy kapcsolatát.

20.9.
A meghatalmazást, annak módosítását és megszüntetését a Számlatulajdonos az aláírásbejelentő kartonon meghatározott aláírásával egyezően írja alá, és

részletesen meghatározza annak pontos tartalmát és időbeli hatályát. A meghatalmazás megváltoztatásáig vagy visszavonásáig a meghatalmazottat – meghatalmazásának keretein belül – a Számlatulajdonos képviseletére jogosultak jogai, illetik meg, kötelezettségei terhelik. A meghatalmazottat a Bankkal szemben az általa végzett fizetési megbízásokért a Számlatulajdonossal egyetemleges felelősség terheli.

20.10.
A Számlatulajdonos a Számlatulajdonos Bankszámlája számla feletti rendelkezésre - a 20.9 pontban foglaltaktól eltérően - eseti jelleggel is adhat harmadik személy részére meghatalmazást. Az ilyen eseti meghatalmazást a Bank jogosult elfogadni, amennyiben az közjegyzői okiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva. A Bank a gyanús, a meghatalmazó és a meghatalmazott adatai, valamint a meghatalmazás egyéb lényeges elemei tekintetében pontatlan, nem egyértelmű, visszaélés gyanús esetekben jogosult az ilyen meghatalmazás alapján az üzleti kapcsolat létesítését megtagadni, és a meghatalmazótól ismételt nyilatkozatot bekérni.

20.11.
A meghatalmazott rendelkezési jogosultsága nem terjed ki további meghatalmazottat kijelölő, vagy valamely meghatalmazott felhatalmazását megszüntető vagy megváltoztató jognyilatkozatok megtételére.

20.12.
A Bank nem felelős a késedelmes vagy hibás teljesítésért, ha az a meghatalmazott által adott téves, hiányos vagy ellentmondásos fizetési megbízásból, illetőleg értesítésből, valamint megadott adatainak megváltozásáról szóló értesítés elmulasztásából származott.

20.13.
A Bank a fizetési megbízásokon az aláírások meglétét és azonosságát az aláírás-bejelentő kartonon bejelentett aláírásokkal történő összehasonlítás útján vizsgálja meg. A jogi személy Számlatulajdonos tudomásul veszi, hogy az általa esetlegesen használt céges pecsét a Bankkal való kapcsolatban kizárólag a cég nevének feltüntetésére szolgál, és a Bank a pecsét meglétét, formáját vagy tartalmát nem vizsgálja, és ezért semmilyen felelősséget nem vállal. Amennyiben a fizetési megbízáson az aláírás bejelentő kartonon bejelentett aláírásmintától eltérő aláírás szerepel, a Bank a fizetési megbízást az ok megjelölésével teljesítés nélkül visszaküldi vagy választása szerint telefonon megerősítteti. A telefonos megerősítést a Bank jogosult rögzíteni, ehhez a felhatalmazást a Számlatulajdonos jelen Üzletszabályzat elfogadásával megadja. A bejelentett változást a Bank a bejelentés visszaigazolásának napjától veszi figyelembe.

20.14.
A fizetési számla felett telefonon keresztül adott rendelkezést a Bank nem fogad el. A fizetési számlára vonatkozó információ-kéréshez, valamint a Bank szolgáltatásaival kapcsolatban felmerülő általános kérdések esetén a Bank Ügyfélszolgálati Osztálya áll rendelkezésre. Az Ügyfélszolgálati Osztállyal történő kapcsolatba lépéskor a Számlatulajdonos képviselője az alábbi azonosító adatokkal azonosítja magát:

- Ügyfélnév (számlatulajdonos neve)
- Azonosító jelszó.

A Bank megtagadhatja a válaszadást, vagy közreműködést abban az esetben, ha a telefonáló személy azonosságáról nem győződött meg. A Számlatulajdonos és képviselője köteles az azonosító jelszó titkosságát megőrizni, annak illetéktelen használatából eredő károkért a Bank nem felel.

Másodlagos számlaazonosító

20.15.
A Számlatulajdonos fizetési számlájának azonosítására a rendelkezésre jogosult - amennyiben a Számlatulajdonos másképpen nem rendelkezik - másodlagos számlaazonosítóként valamely EGT-államra mint földrajzi területre utaló országkódot tartalmazó mobiltelefonszámot, továbbá elektronikus levelezési címet, az állami adó- és vámhatóság által megállapított adószámot határozhat meg a Banknál tett bejelentés útján (másodlagos számlaazonosító hozzárendelése). A rendelkezésre jogosult - amennyiben a Számlatulajdonos másképpen nem rendelkezik - a 20.17 pontban foglaltak figyelembevételével bármikor kérheti a bejelentett másodlagos számlaazonosító módosítását vagy törlését a Banknál.

20.16.
A 20.15. pontban foglaltaktól eltérően másodlagos számlaazonosító a Számlatulajdonos szabad rendelkezése alól kivont pénzeszközök elhelyezésére szolgáló fizetési számlához kizárólag a Számlatulajdonos és a Bank megállapodása alapján rendelhető hozzá.

20.17.
A rendelkezésre jogosult a 20.15. pontban foglalt másodlagos számlaazonosító hozzárendelését, annak módosítását vagy törlését a Bank a Bank által erre kijelölt elektronikus banki rendszeren keresztül, a redes üzleti órák alatt teheti meg.

20.18.
A rendelkezésre jogosult egy fizetési számlához több másodlagos számlaazonosítót is hozzárendelhet, azonban egy adott másodlagos számlaazonosítót kizárólag egy fizetési számlához rendelhet hozzá.

20.19.

Akár a Számlatulajdonos, akár egyéb rendelkezésre jogosult teszi meg a 20.15. pont szerinti bejelentést, ahhoz mellékelni kell a másodlagos számlaazonosítóval rendelkezni jogosult természetes személy hozzájárulását ahhoz, hogy

a. neve, a bejelentésben foglalt fizetési számla IBAN-ja és a hozzárendelt másodlagos számlaazonosító a központi adatbázist működtető szervezet részére átadásra kerüljön, amely ezen adatokat kezeli mindaddig, amíg a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásra nem kerül, vagy a pénzforgalmi szolgáltató által lefolytatott rendszeres éves adatellenőrzés sikertelenül zárul,
b. a fenti a) pontban meghatározott adatait a központi adatbázist működtető szervezet a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtása és a fizetési műveletek, valamint annak kezdeményezésére irányuló kérelmek feldolgozása, elszámolása és teljesítése keretében a fizetési megbízás teljesítése, valamint a fizetési kérelem továbbítása céljából a fizetési műveletek feldolgozásában, elszámolásában és teljesítésében közreműködő pénzügyi intézmények és pénzügyi intézménynek nem minősülő pénzforgalmi szolgáltatók részére továbbítsa.

20.20.
Amennyiben nem a Számlatulajdonos jogosult a másodlagos számlaazonosító kapcsán a 20.19. pont szerinti hozzájárulás megadására, akkor a számlatulajdonos beszerzi a jogosult 20.19. pont szerinti, a másodlagos számlaazonosítóval kapcsolatos hozzájárulását.

20.21.
A Bank meggyőződik arról, hogy a rendelkezésre jogosult a másodlagos számlaazonosító ilyenként való használatára vagy egy bejelentett másodlagos számlaazonosító módosítására, törlésére jogosult-e.

20.22.
A 20.21. pontban hivatkozott eljárás sikertelensége esetén a Bank a másodlagos számlaazonosító bejelentésének befogadását vagy a bejelentett másodlagos azonosító módosítása, törlése iránti kérést visszautasítja.

20.23.
A Bank a rendelkezésre jogosult 20.15. pont szerinti bejelentésének adattartalmát a 20.21. pontban foglaltak teljesítésétől számított egy órán belül továbbítja a központi adatbázist kezelő szervezetnek, amely azt haladéktalanul rögzíti a központi adatbázisban.

20.24.
A bejelentett másodlagos számlaazonosító módosítására irányuló kérést a Bank a másodlagos számlaazonosító bejelentésére vonatkozó szabályok szerint kezeli.

20.25.
A bejelentett másodlagos számlaazonosító törlésére irányuló kérésről a Bank a 20.21. pontban foglaltak teljesítésétől számított egy órán belül értesíti a központi adatbázist kezelő szervezetet, amely azt haladéktalanul törli a központi adatbázisból.

20.26.
A Bank a rendelkezésre jogosult 20.15. pont szerinti bejelentésének átvételétől számítva évente egyeztet a Számlatulajdonossal vagy az általa az egyeztetés lefolytatására felhatalmazott egyéb rendelkezésre jogosulttal a fizetési számlához rendelt másodlagos számlaazonosítók érvényességéről akként, hogy a rendelkezésre jogosultnak a másodlagos számlaazonosító hozzárendelésére vonatkozó korábbi bejelentésének a megerősítését a bejelentés átvétele napjának számánál fogva megfelelő napig beszerzi. A Bank az évenkénti egyeztetésre előírt határidő lejártát legalább 30 nappal megelőzően értesíti a Számlatulajdonost az adategyeztetésről, valamint az adategyeztetés elmaradásának a 20.27. bekezdésben foglalt következményéről.

20.27.
Amennyiben az adategyeztetés a Bank 20.26. pont szerinti értesítése ellenére az ott meghatározott határidőben nem történik meg, a másodlagos számlaazonosító a határidő lejártát követő napon 0 órakor érvényét veszti, amely tényt a Bank haladéktalanul jelzi a központi adatbázis működtetését végző szervezetnek, amely azt haladéktalanul törli a központi adatbázisból.

20.28.
A Bank a Számlatulajdonos azon fizetési számlájának megszűnését, amelyhez másodlagos számlaazonosítót rendelt, haladéktalanul bejelenti a központi adatbázis működtetését végző szervezetnek, amely azt a bejelentés átvételét követően haladéktalanul törli a központi adatbázisból.

Fizetési műveletek, fizetési megbízások, fizetési módok

20.29.
A bankszámlán a jogszabályok által megengedett fizetési művelet hajtható végre. Fizetési művelet a fizető fél, a kedvezményezett, a hatósági átutalási megbízás adására jogosult és az átutalási végzést kibocsátó által kezdeményezett megbízás – valamely fizetési mód szerinti – lebonyolítása, függetlenül a fizető fél és a kedvezményezett közötti jogviszonytól. Fizetési művelet teljesítésére – a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján végzett átutalás kivételével – akkor kerülhet sor, ha azt a fizető fél előzetesen (illetve a bankszámlaszerződésben meghatározott esetekben utólagosan) jóváhagyta. A fizetési művelet teljesítésére vonatkozó jóváhagyás a kedvezményezetten vagy a

fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül is megadható.

20.30.
Fizetési megbízás a Számlatulajdonosnak mint fizető félnek vagy mint kedvezményezettnek a Bank részére fizetési művelet teljesítésére adott megbízása, valamint a hatósági átutalási megbízás és az átutalási végzés. A Számlatulajdonos eljárhat fizető félként (aki a fizetési számla tulajdonosaként fizetési számlájáról fizetési megbízást hagy jóvá, vagy akinek a fizetési számláját hatósági átutalási megbízás vagy átutalási végzés alapján megterhelik), és kedvezményezettként (aki a fizetési művelet tárgyát képező pénz jogosultja). A Felek a jogszabályok által megengedett körben a bankszámlaszerződésben kizárhatják egyes fizetési műveletek végrehajtását vagy valamely fizetési mód alkalmazását a bankszámlára vagy valamely alszámlára nézve.

20.31.
Fizetési művelet során alkalmazható fizetési módok a készpénzfizetés, a fizetési számlák közötti fizetés; a fizetési számlához kötődő készpénzfizetés és a fizetési számla nélküli fizetés, ezen belül.

a. fizetési számlák közötti fizetési módok:
    a. az átutalás,
    b. a beszedés,
    c. a fizető fél által a kedvezményezett útján kezdeményezett fizetés,
    d. az okmányos meghitelezés (akkreditív);
b. fizetési számlához kötődő készpénzfizetési módok különösen:
    a. a készpénzfizetésre szóló csekk kibocsátása és beváltása;
    b. a készpénzbefizetés fizetési számlára,
    c. a készpénzkifizetés fizetési számláról;
c. fizetési számla nélküli fizetési mód különösen:
    a. a készpénzátutalás.

A fenti fizetési módok részletes szabályait a pénzforgalomról szóló 35/2017. (XII.14.) sz. MNB rendelet szabályozza.

20.32.
A Számlatulajdonos mint fizető fél a fizetési műveletet írásban (a fizetési megbízásnak vagy egyéb jóváhagyást tartalmazó iratnak az aláírásával), távközlési eszköz vagy elektronikus eszköz útján hagyja jóvá. Utóbbi esetben jóváhagyásnak minősül minden olyan cselekmény vagy intézkedés, amely az adott távközlési vagy elektronikus eszközre vonatkozó szerződési feltételek (beleértve a felhasználási útmutatókat) szerint a fizetési megbízás Bank felé történő végleges megadását jelentik, függetlenül a cselekmény vagy intézkedés szerződési feltételekben használt elnevezésétől.

20.33.
A Bank nem felel az olyan károkért, amelyek a Számlatulajdonos részéről beszerzendő szükséges hatósági és egyéb engedélyek, felhatalmazások, szükséges dokumentumok nem vagy nem megfelelően történő szolgáltatása miatt a keretszerződéssel kapcsolatosan érik a Számlatulajdonost.

A fizetési megbízások beérkezése és átvétele

20.34.
A Bank jogosult a 10 millió forintot – vagy más valutanemben ennek megfelelő forintértéket – elérő vagy meghaladó készpénz befizetés esetén az ügylet forrását ellenőrizni (igazoló-ellenőrzés). Az igazoló-ellenőrzés során a befizető köteles a pénzeszköz forrását névre szóló, eredeti dokumentummal igazolni. A Bank a benyújtott dokumentumok tartalmát a tervezett készpénz befizetés céljával összhangban értékeli és döntést hoz. Az Ügyfél tudomásul bír erről, és kifejezetten elfogadja az igazoló-ellenőrzés e módját, amelyet a Magyar Nemzeti Bank 6/2019. (IV. 1.) számú ajánlása ír elő. Amennyiben a befizető az igazoló-ellenőrzés során a pénzeszköz forrását nem igazolja, vagy a szükséges dokumentumok a befizetés célját és a befizető személyét nem támasztják alá egyértelműen, a Bank jogosult a tervezett készpénz befizetést megtagadni. A Bank az igazoló-ellenőrzés keretében bemutatott dokumentumok másolatait a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli és tárolja, kizárólag a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzésével és megakadályozásával kapcsolatos feladatai ellátásának szükséges mértékéig.

20.35.
A Bank minden banki munkanapon a Kondíciós Listában meghatározott kezdő időponttól az ott meghatározott záró időpontig (a munkanap záró időpontja) veszi át a fizetési megbízásokat. A munkanap záró időpontját követően a Bank az adott fizetési megbízást nem veszi át.

20.36.
Amennyiben a fentiek ellenére valamely fizetési megbízás az adott fizetési megbízásra meghatározott munkanap záró időpontját követően ténylegesen beérkezik a Bankhoz, az nem munkanapon beérkezett fizetési megbízásnak minősül, és a következő munkanapon kell átvettnek tekinteni.

20.37.
A Bank minden munkanapon a Kondíciós Listában meghatározott időpontig (végső benyújtási határidő) veszi át a fizetési megbízásokat úgy, hogy azok teljesítéséből rá háruló feladatokat aznap teljesíti (feltéve, hogy a Számlatulajdonos későbbi határidőt nem jelöl meg, vagy jogszabály illetve a keretszerződés másként nem rendelkezik). A végső benyújtási határidő és a munkanap záró időpontja között valamint a nem banki

munkanapon beérkezett megbízások teljesítéséből rá háruló feladatokat a Bank legkésőbb a következő banki munkanapon teljesíti (feltéve, hogy a Számlatulajdonos későbbi határidőt nem jelöl meg, vagy jogszabály illetve a keretszerződés másként nem rendelkezik).

20.38.
A Bank a 20.35. – 20.37. pontokban foglaltaktól eltérően az azonnali átutalás teljesítéséből rá háruló feladatok teljesítésére, beleértve a fizetési művelet összegének terhelési vagy jóváírási értéknappal való ellátását is, - irányadó jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - folyamatosan, minden naptári napon 0 órától 24 óráig tartó munkanapot tart.

20.39.
A Bank a fizetési megbízásokat azoknak a Bankhoz történő beérkezési sorrendjében veszi át, és a bankszámla megterhelésére vonatkozó fizetési megbízásokat törvény vagy a Számlatulajdonos eltérő rendelkezésének hiányában az átvétel sorrendjében teljesíti. Az átvétel sorrendjére a Bank nyilvántartása az irányadó. Jelen bekezdés alkalmazásában az azonnali átutalási megbízás benyújtása a Számlatulajdonos eltérő rendelkezésének minősül.

20.40.
Az teljesítési határidők számítása szempontjából a fizetési megbízás átvételének időpontja - a 20.41-20.45 bekezdésben foglalt kivétellel - az az időpont, amikor a fizetési megbízás a 20.35 és 20.36 pont szerinti munkanapon a Bankhoz beérkezett.

20.41.
Amennyiben a Számlatulajdonos és a Bank kifejezetten akként állapodik meg, hogy a fizetési megbízás teljesítését a Bank
a) egy meghatározott napon,
b) egy meghatározott időszak eltelte után,
c) azon a napon kezdi meg, amikor a Számlatulajdonos a Bank rendelkezésére bocsátotta a teljesítéshez szükséges fedezetet,
az átvétel időpontjának ezt a megállapodásban meghatározott napot kell tekinteni. Amennyiben ez a megállapodásban meghatározott nap a Banknál nem munkanap, az átvétel időpontjának a következő munkanapot kell tekinteni.

20.42.
Ha törvény vagy a Számlatulajdonossal történt megállapodás alapján a Bank a fizetési megbízást sorba állítja, a fizetési megízás átvételének időpontja - a 20.43 pontban foglalt kivétellel - az az időpont, amikor a teljesítéshez (részteljesítéshez) szükséges fedezet a 20.35. pont szerinti munkanapon a Számlatulajdonos fizetési számláján rendelkezésre áll. Amennyiben a fedezet rendelkezésre állása a 20.36. pont szerinti időszakban következik be, a fizetési megbízás átvételének időpontja - a 20.43. pontban foglalt kivétellel - a 20.36. pont szerinti munkanap kezdő időpontja.

20.43.
Sorban álló hatósági átutalási megbízás és átutalási végzés átvételének időpontja az az időpont, amikor a teljesítéshez (résteljesítéshez) szükséges fedezet a Számlatulajdonos fizetési számláján rendelkezésre áll, és az a belföldi fizetési rendszer, amelynek útján a Bank a hatósági átutalást vagy az átutalási végzés alapján történő átutalást teljesíti, üzemel.

20.44.
Az azonnali átutalási megbízás átvételének időpontja az az időpont, amikor a Bankhoz a fizetési megbízás beérkezett, és a hitelesítés megtörtént.

20.45.
Az átutalási végzés átvételének időpontja az az időpont, amikor az átutalási végzés alapján a Banknak az átutalási vagy kifizetési kötelezettsége beáll.

A fizetési megbízások visszautasítása

20.46.
Ha a fizetési megbízás a jogszabályokban előírt követelményeknek nem felel meg, a Bank a fizetési megbízás teljesítését visszautasítja, kivéve ha a Bank saját mérlegelési jogkörben a fizetési megbízások kiállítására vonatkozó szabályoknak meg nem felelő adattartalommal kiállított fizetési megbízást a fizetési megbízást benyújtó Számlatulajdonos számára teljesíti, mert a fizetési megbízás adattartalmára vonatkozó szabályoknak való megfelelést visszautasítás nélkül is biztosítani tudja.

20.47.
A Bank a keretszerződésben vagy a Számlatulajdonossal kötött más megállapodásban foglalt feltételeknek meg nem felelő módon kiállított és benyújtott fizetési megbízást visszautasíthatja.
20.48.
A Bank - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - a pénzügyi fedezet hiánya miatt nem teljesíthető fizetési megbízásokat visszautasítja, kivéve ha a Számlatulajdonossal másként állapodik meg. Felek megállapodnak, hogy az azonnali átutalási megbízások kivételével az átutalási megbízásokat a Bank a tervezett értéknapot követő harmadik (3.) banki munkanap végéig sorba állítja és a fedezet rendelkezésre állását követően, az eredeti megbízásnak megfelelően teljesíti. Ez esetben a Bank a fizetési megbízás teljesítését csak abban az esetben utasítja vissza, ha annak teljesítése a sorba állítás lejártakor nem volt lehetséges. Bank a fedezethiány miatt nem teljesíthető azonnali átutalási megbízásokat nem állítja sorba.

20.49.
A Bank a bankszámla terhére benyújtott Megbízásokat (így a beszedési megbízásokat) a bankszámlához kapcsolódó hitelkeret terhére is teljesíti. A Bank fenntartja a jogot, hogy a fizetési megbízást akkor is végrehajtsa, ha a fedezet összege a bankszámlán nem áll szabad rendelkezésre, ebben az esetben a hiányzó fedezetre a kényszerhitel szabályai irányadók.

20.50.
Ha a Bank a fizetési megbízás teljesítését visszautasítja, - törvény eltérő rendelkezése hiányában - értesíti a Számlatulajdonost a visszautasítás tényéről, továbbá – jogszabály tiltó rendelkezése hiányában – lehetőség szerint a visszautasítás okáról és a visszautasításra okot adó tényszerű hibák helyesbítéséhez szükséges eljárásról. Az értesítést a Bank (eltérő megállapodás hiányában) írásban, fax útján vagy - ha az értesítéshez okiratot szükséges csatolni, - postai úton küldi meg a Számlatulajdonos részére. Visszautasítás esetén a Bank díjat számíthat fel abban az esetben is, ha az indoklást nem tartalmaz. A nem teljesíthető azonnali átutalási megbízást a Bank haladéktalanul visszautasítja és az erről szóló, jelen pont szerinti értesítést - az azonnali átutalási megbízás benyújtására kijelölt elektronikus banki rendszeren keresztül - haladéktalanul küldi meg vagy teszi elérhetővé a fizető fél részére.

Fizetési megbízások formája, elektronikus megbízás

20.51.
A Bank csak azokat a fizetési megbízásokat köteles teljesíteni, amelyek elektronikus banki rendszeren, illetve formanyomtatványon (jogszabályban meghatározott PFNY11, PFNY71, PFNY41, PFNY51 vagy a Bank által biztosított nyomtatvány) érkeznek a Bankba. A megbízások elektronikus banki rendszeren keresztül, postán vagy faxon (kizárólag a 06-1-235-2040-es faxszámon) juttathatóak el a Bankba. A megbízások személyes kézbesítése csak meghatalmazotti kártyával lehetséges. Azonnali átutalási megbízás csak és kizárólag a Bank által erre a célra kijelölt elektronikus banki rendszeren keresztül kezdeményezhető. Azonnali átutalási megbízás oly módon is benyújtható, hogy abban a kedvezményezett neve és pénzforgalmi jelzőszáma helyett a kedvezményezett fizetési számlájához hozzárendelt másodlagos számlaazonosító szerepel.

20.52.
A fizetési megbízásokat a Számlatulajdonosnak jól olvasható módon, csak fekete vagy kék színű tintával író tollal, írógéppel vagy nyomtatóval kell kiállítania úgy, hogy az utólagos betoldás, egyéb módosítás és a hamisítás lehetősége kizárt legyen, továbbá keltezni szükséges, és ezt követően a fizetési megbízást a rendelkezésre jogosultnak minden esetben az aláírás bejelentő kartonon bejelentett aláírásával megegyező módon kell aláírnia.

20.53.
Ha a rendelkezésre jogosult elektronikus úton ad fizetési megbízást a Banknak (a továbbiakban: "**elektronikus megbízás**"), a Bankhoz történő érkezési időpontnak a Felek a Bank számítógépes rendszere által megállapított időpontot tekintik. Az elektronikus megbízások érkezésének egymás közötti sorrendjére a Bankhoz beérkezett állományon belüli sorrend az irányadó.

20.54.
A Számlatulajdonos olyan elektronikus megbízása, melynek teljesítéséhez a keretszerződés vagy a jogszabályok értelmében a Számlatulajdonosnak vagy harmadik személynek okmánybenyújtási, a Banknak vagy harmadik személynek okmányvizsgálati kötelezettsége kapcsolódik, csak ezen kötelezettségek előzetes teljesítésével teljesíthető.

20.55.
A Bank az elektronikus megbízások körére és azok összegére a Kondíciós Listában limitet (a továbbiakban: "**Limit**") határozhat meg. A Limiteket a Bank egyoldalúan jogosult egyoldalúan - a Számlatulajdonos számára kedvezőtlenül is - módosítani, a 3. pontban meghatározott módon.

20.56.
Azt, hogy a fizetési megbízást a Számlatulajdonos milyen tartalommal és milyen időpontban adta, nyomtatványon adott fizetési megbízás esetében a fizetési megbízást tartalmazó dokumentum, más fizetési megbízás esetében elektronikus adat igazolja.

20.57.
A rendelkezésre jogosult által egy adott devizanemben adott fizetési megbízást a Bank a Számlatulajdonos adott devizanemben vezetett bankszámlájának terhére hajtja végre, hacsak a rendelkezésre jogosult eltérően nem rendelkezik, és ezt a jogszabályok nem tiltják, továbbá a vonatkozó keretszerződés az adott fizetési megbízást lehetővé teszi.

20.58.
A Felek külön megállapodása, valamint a felelősségvállalási nyilatkozat aláírása alapján lehetőség van arra, hogy a Számlatulajdonos az azonnali átutalásra vonatkozó megbízás kivételével faxon adjon be fizetési megbízásokat.

20.59.
A Számlatulajdonos nem veheti igénybe a fax üzenetet olyan fizetési megbízás adására, melynek teljesítéséhez a Banknak a keretszerződés vagy a jogszabályok értelmében a Számlatulajdonos vagy harmadik személy

részéről okmánybenyújtási, a Banknak vagy bármely harmadik személynek okmány- vagy jogcímvizsgálati kötelezettsége kapcsolódik.

20.60.
A Bank jogosult megtagadni a fax üzenetben foglalt fizetési megbízás teljesítését, ha a fax üzenet eltér a Felek megállapodásától. A Bank a fax üzenet tartalmát az adott fizetési megbízásra egyébként irányadó feltételek szerint teljesíti.

20.61.
A fax üzenet Bankhoz történő érkezési időpontjának a Felek a Számlatulajdonos adott megbízás típusát kezelő Banki egység faxa által a faxon rögzített időpontot tekintik.

20.62.
A fax útján érkezett fizetési megbízások érkezésének egymás közötti sorrendjére az általános szabályok irányadóak.

20.63.
A Bank nem vállal felelősséget a fax üzenet tartalmának és aláírásának hamisításából vagy az üzenet faxon történő továbbítása során bekövetkező egyéb visszaélésekből származó károkért.

20.64.
A Bank nem felel azért, ha a fax üzenet tartalmát annak minőségi elégtelensége miatt nem képes teljesíteni. Ilyen fax üzenet vétele esetén a Bank nem köteles semmilyen intézkedés megtételére a fizetési megbízás mibenlétének meghatározása érdekében. Ha a fax üzenet minősége miatt a fizetési megbízás bármely adata tekintetében kétség merül fel, a Bank jogosult a fizetési megbízás teljesítését megtagadni.

20.65.
A Bank nem felel azokért a károkért, amelyek a fax üzenet adatainak nem megfelelő átviteléből, valamint helytelen, illetőleg hiányos adatokból erednek, kivéve, ha azok bizonyíthatóan a Bank hibájából következnek be.

20.66.
A Bank csak akkor köteles a fax üzenet tartalmát helyreállítani, megállapítani, ha az bizonyíthatóan a Bank által okozott hiba miatt sérült vagy semmisült meg, feltéve, hogy a Számlatulajdonos együttműködik a Bankkal abban, hogy a fax üzenet adata megállapítható legyen.

20.67.
A Bankot semmiféle felelősség nem terheli olyan kárért, amely abból ered, hogy a Számlatulajdonos fizetési megbízása a fax üzenet továbbítása alatt a fax, illetve az adatátviteli kapcsolat hibás működése vagy működésképtelensége miatt sérül, értelmezhetetlenné válik, illetéktelen kézbe jut.

20.68.
A fax üzenet igénybevételi lehetősége a keretszerződés megszűnésének időpontjára megszűnik.

A fizetési megbízás teljesítéséhez szükséges adatok

20.69.
A fizetési megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat a formanyomtatványok, illetve elektronikusan adott fizetési megbízás esetén az adott elektronikus fizetési eszköz által jelzett adatok határozzák meg.

20.70.
A hiányosan vagy helytelenül, továbbá érthetetlenül vagy ellentmondásosan kiállított és fizetési megbízást tartalmazó iratokat, továbbá amelyeken törlés, módosítás vagy javítás van, amelyeken a pénzösszeget számokkal és betűkkel megnevezve eltérően határozták meg, az irat előnyomott tartalmában betoldást vagy törlést, áthúzást alkalmaztak, azokon keltezést nem alkalmaztak, valamint a szakadt és bepiszkolódott iratokat a Bank nem fogadja be teljesítésre. Ilyen esetben új iratot kell kiállítani.

20.71.
Ha korábbi fizetési megbízás módosításáról, megerősítéséről vagy ismétléséről van szó, azt kifejezetten ilyenként kell megjelölni. Ilyen megjelölés hiányában a Bank a fizetési megbízást új fizetési megbízásnak tekinti.

20.72.
Ha a Számlatulajdonos a fizetési megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat tévesen vagy hiányosan adja meg, az ebből eredő kárért a Bank nem felel.

20.73.
A fizetési megbízásokon a közlemény rovatban feltüntetett adatokat vagy azok helyességét a Bank nem vizsgálja, kivéve, ha az jogszabályban foglalt kötelessége.

A jóváhagyás visszavonása

20.74.
A Számlatulajdonos mint fizető fél a fizetési megbízásra adott jóváhagyást az alábbi időpontig visszavonhatja. Több fizetési művelet teljesítésére vonatkozó együttes jóváhagyás visszavonása esetén a kapcsolódó jövőbeli fizetési műveletek sem minősülnek jóváhagyottnak. A Bank a visszavonás időpontját kérésre visszaigazolja a Számlatulajdonosnak.

20.75.
A fizetési megbízásnak a Bank által történt átvételét követően a Számlatulajdonos mint fizető fél a fizetési megbízást nem vonhatja vissza. Ha a fizetési megbízást fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató kezdeményezte, vagy a Számlatulajdonos mint kedvezményezett kezdeményezte, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a fizetési megbízásnak vagy a fizetési művelet teljesítése jóváhagyásának a Számlatulajdonos részére való átadását vagy a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató felé történő jóváhagyását követően a fizető fél a fizetési megbízást nem vonhatja vissza. Beszedés esetében a Számlatulajdonos mint fizető fél a fizetési megbízást – a visszatérítéshez való jog sérelme nélkül – a terhelést megelőző munkanapig vonhatja vissza. A terhelési naphoz kötött fizetési megbízás esetén a Számlatulajdonos a fizetési megbízást a Felek által megállapított terhelési napot megelőző munkanap végéig vonhatja vissza.

20.76.
A fenti határidő letelte után a Kondíciós Listában meghatározott esetekben és időpontokig van lehetőség a visszavonásra. Az olyan fizetési megbízás esetén, amelyet a kedvezményezett kezdeményezett, vagy rajta keresztül kezdeményeztek, a fizetési megbízás visszavonásához a kedvezményezett hozzájárulása szükséges.

20.77.
A fentiektől eltérően az olyan fizetési megbízások esetén, amelyeknél a fizetési megbízás több fizetési művelet elvégzésére vonatkozik (kötegelt megbízás, ideértve a csoportos átutalást és a csoportos beszedést) a Számlatulajdonos a jóváhagyást az értéknapot megelőző harmadik munkanapon 17:00 óráig vonhatja vissza.

20.78.
Amennyiben a Számlatulajdonos a jóváhagyást vissza akarja vonni, azt a Bankhoz a fenti határidőig eljuttatott írásos nyilatkozatában kell megtennie. A Számlatulajdonos köteles a Banknak a visszavonás miatt felmerülő bármilyen költségét (pl.: devizapozíció megváltozásának a költsége) a Bank első felszólítására megfizetni, illetve a Bank jogosult az ilyen követelést a Számlatulajdonos nála vezetett bankszámlájával szemben érvényesíteni.

20.79.
A Számlatulajdonos a Bankkal és a közreműködő bankokkal szemben felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amely abból ered, hogy a bankszámlára vonatkozó fizetési megbízások, illetőleg az általa szolgáltatott adatok nem megfelelőek, helytelenek vagy hiányosak voltak.

20.80.
A Bank a tévedésen alapuló jóváírást vagy terhelést a Számlatulajdonos rendelkezése nélkül – időbeli korlátozás nélkül – jogosult helyesbíteni.

Előzetes tájékoztatás

20.81.
A Bank – a Számlatulajdonos kérésére – a fizetési megbízás kezdeményezését megelőzően tájékoztatja a Számlatulajdonost a fizetési megbízás teljesítésének maximális időtartamáról, valamint ezen fizetési művelethez kapcsolódó és Számlatulajdonos által a Bank részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy fizetési kötelezettségről. A Banknak jogában áll ezen szolgáltatásáért a Kondíciós Listában meghatározott díjat felszámítani.

A fizetési megbízás teljesítése, referencia-árfolyamok

20.82.
A Bank a jóváírást a fizetési megbízáson feltüntetett bankszámlaszám alapján végzi. Ha a fizetési megbízáson nem szerepel bankszámlaszám, vagy szerepel, de az nem azonosítható, a Bank a Számlatulajdonos neve alapján is jogosult, de nem köteles elvégezni a jóváírást vagy a terhelést. Ha a Bank ilyen esetben jóváírást vagy terhelést a Számlatulajdonos neve alapján nem végez, a fizetési megbízást visszautasítja. A Bank a hatósági átutalási megbízás és az átutalási végzés teljesítését azonban mindenkor a Számlatulajdonos pénzforgalmi jelzőszámának és nevének ellenőrzése mellett végzi el.

20.83.
A fizető fél nevének feltüntetése nélkül érkezett, jóváírandó fizetési megbízásokat a Bank jogosult visszautasítani. A bankszámla devizanemétől eltérő devizanemben adott fizetési megbízás esetén a Bank a bankszámlát annak devizanemében terheli meg illetve írja jóvá. A bankszámla pénznemétől eltérő pénznem és a bankszámla pénzneme közötti átváltásnál a Bank - a Számlatulajdonossal kötött eltérő megállapodás hiányában - a Kondíciós Listában meghatározott referencia árfolyamokat alkalmazza. Felek megállapodnak, hogy a referencia-árfolyam pontos értékét a Bank értesítés nélkül, azonnal módosíthatja, az ilyen módosításra a keretszerződés módosítására megállapított szabályok nem alkalmazandók.

20.84.
A Bank a bankszámlán azokat az összegeket írja jóvá, amelyek a Bankhoz a Számlatulajdonos javára a mindenkor hatályos jogszabályokban megengedett jogcímeken és módon érkeztek be. A Bank azonban a pénzmosás megelőzésére irányadó jogszabályoknak megfelelően jogosult a bankszámla javára érkező pénz

eredetét vizsgálni, arról igazolást kérni, és megfelelő igazolás hiányában a jóváírást megtagadni.

20.85.
A Számlatulajdonos mint kedvezményezett javára történő jóváírás előtt a Bank a saját jutalékát, díját vagy költségét levonhatja az átutalt összegből. Ebben az esetben a kedvezményezett részére adott tájékoztatás külön feltüntetve tartalmazza a fizetési művelet teljes összegét és az abból levont jutalékot, díjat vagy költséget.

Visszatérítés

20.86.
A Bank a Számlatulajdonos mint a fizető fél terhelés napjától számított ötvenhat napon belül benyújtott kérésére tíz munkanapon belül visszatéríti (vagy az igényt indokolással ellátva elutasítja) a kedvezményezett által vagy rajta keresztül kezdeményezett, és a fizető fél által jóváhagyott fizetési művelet összegét, ha:

a. a jóváhagyás időpontjában a Számlatulajdonos a fizetési művelet összegét nem ismerte, és
b. a fizetési művelet összege meghaladta azt az összeget, amely a Számlatulajdonos részéről az adott helyzetben ésszerűen elvárható volt,

feltéve hogy a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye az EGT területén található.
A visszatérítendő összeg megegyezik a teljesített fizetési művelet teljes összegével és a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az összeggel való megterhelés napja.

Nem tekinthető a Számlatulajdonos részéről az adott helyzetben ésszerűen elvárható összeget meghaladónak az olyan beszedés teljesítése, amely esetében ésszerűen feltételezhető, hogy a beszedett összeg a kedvezményezett és a Számlatulajdonos közötti hitel- vagy kölcsönügyletből eredő tartozás megfizetésére szolgál.

20.87.
A Számlatulajdonos, mint fizető fél nem jogosult a visszatérítésre, ha a Számlatulajdonos a jóváhagyást közvetlenül a saját pénzforgalmi szolgáltatójának adta meg és a jövőbeni fizetési műveletre vonatkozó tájékoztatást a pénzforgalmi szolgáltató vagy a kedvezményezett a megállapodás szerinti módon a fizetési megbízás teljesítésének esedékességét megelőzően huszonnyolc nappal a Számlatulajdonos rendelkezésére bocsátotta vagy számára elérhető tette.

20.88.
A Felek megállapodnak, hogy a Banknak a fenti 20.86. pont szerinti visszatérítési kötelezettsége a beszedések körében kizárólag a csoportos beszedési megbízás esetén áll fenn.

20.89.
A fenti 20.85. pont szerinti feltételek fennállása tekintetében a bizonyítás a Számlatulajdonost mint fizető felet terheli. A Számlatulajdonos köteles a Bank kérésére a kedvezményezettel fennálló jogviszonyáról felvilágosítást adni, és hozzájárul ahhoz, hogy a Bank (amennyiben szükségesnek ítéli meg) a kedvezményezettől is felvilágosítást kérjen, egyúttal az üzleti és banktitok megtartásának kötelezettsége alól a Bankot és a kedvezményezettet felmenti (szükség esetén külön nyilatkozat adásával).

20.90.
Amennyiben a Számlatulajdonos mint kedvezményezett kezdeményez, vagy rajta keresztül kezdeményeznek olyan fizetési műveletet, melynek összegét a jóváhagyás időpontjában a fizető fél állítása szerint nem ismerte és emiatt a fenti 20.86. a) pont szerinti igénnyel fordul a pénzforgalmi szolgáltatójához, feltéve hogy ezt az igényt (a Bank és a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója közötti megállapodás szerint) a Bank a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának megtéríteni vállalja, a Számlatulajdonos köteles a Bank által megtérített vagy megtérítendő összeget a Bank felhívására a Banknak megfizetni, illetve a Bank jogosult az ilyen követelést a Számlatulajdonos nála vezetett bankszámlájával szemben érvényesíteni. A Számlatulajdonos fizetési kötelezettsége kizárólag a Bank kötelezettségvállalásától függően áll be, és független a fizető fél és a Számlatulajdonos, vagy a fizető fél és annak pénzforgalmi szolgáltatója közötti esetleges jogvitától.

Fizetési műveletek helyesbítése, felelősségi és kárviselési szabályok

20.91.
A Számlatulajdonos a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul, de legfeljebb a fizetési művelet teljesítését követő tizenharmadik hónapnak a fizetési számla megterhelésének napjával megegyező napjáig kezdeményezheti a jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítését. Ha a lejárat hónapjában nincs a terhelés napjának megfelelő naptári nap, akkor a határidő lejárta a hónap utolsó napja.

20.92.
Amennyiben a Bank egyetért azzal, hogy jóvá nem hagyott vagy jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet történt, haladéktalanul eleget tesz a helyesbítés iránti kérelemnek.

20.93.
A jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén (nyilvánvaló hiba esetét kivéve) a Bank nyilvántartása bizonyítja – adott esetben a hitelesítés által - hogy a fizetési műveletet a Számlatulajdonos jóváhagyta, a fizetési művelet megfelelően került rögzítésre és a teljesítést a Bank által nyújtott szolgáltatás

műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta vagy hogy a Számlatulajdonos csalárd módon járt el, vagy a 20.95. vagy 20.96. pont szerinti kötelezettségeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ha a helyesbítéssel érintett fizetési művelet kezdeményezése fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételével történt, a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy – a saját felelősségi körén belül - a fizetési művelet teljesítése és pontos rögzítése megtörtént, valamint teljesítését az általa nyújtott pénzforgalmi szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.

20.94.
A jóvá nem hagyott és jóváhagyás hiányában jogszerűen nem teljesíthető fizetési művelet teljesítése esetén (függetlenül attól, hogy azt fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezték vagy sem), kivéve, ha az adott helyzetben ésszerű okból a Bank a Számlatulajdonos csalására gyanakszik és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet, a Bank köteles azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a fizetési műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a Számlatulajdonos mint fizető fél részére a fizetési művelet összegét és a bankszámla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

20.95.
Ha a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítéséért a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a felelős, akkor a Bankot haladéktalanul kártalanítja a Számlatulajdonosnak visszatérített összegek következtében elszenvedett veszteségekért és kifizetett összegekért, ideértve a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét is. Ez esetben a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a fizetési művelet hitelesítése és pontos rögzítése megtörtént, valamint a teljesítést az általa nyújtott pénzforgalmi szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.

Felelősségi szabályok készpénz-helyettesítő fizetési eszközökkel kapcsolatban, a Bank letiltási joga

20.96.
A Számlatulajdonos, valamint a Számlatulajdonos fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz valamint annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, ideértve különösen a Bank által a Számlatulajdonos tudomására hozott ésszerű biztonsági intézkedések betartását. Készpénz-helyettesítő fizetési eszköz az InsideBusiness Payments.

20.97.
A Számlatulajdonos, valamint a Számlatulajdonos fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult a Banknak haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elvesztését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.

20.98.
Az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél által elvesztett vagy tőle ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a fizető fél viseli a teljes kárt a fenti bejelentés megtételét megelőzően. A Számlatulajdonos értesítése mellett a Bank köteles minden szükséges lépést megtenni annak érdekében, hogy a készpénz-helyettesítő eszköz további használatát megakadályozza. A Bank a Számlatulajdonos részére - kérésére – a fenti bejelentés megtételét követő tizennyolc (18) hónapig - biztosítja annak bizonyítási lehetőségét, hogy a bejelentést megtette.

20.99.
A fenti bejelentést követően a Bank viseli a kárt az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél elvesztett vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközével történtek vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek.

20.100.
Amennyiben a Felek ettől eltérően nem állapodnak meg, a Bank jogosult a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltására, feltéve hogy

a. az a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz biztonságának megóvása érdekében szükséges;
b. amennyiben fennáll annak gyanúja, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt nem engedélyezett vagy csalárd módon használták;
c. olyan készpénz-helyettesítő fizetési eszköz esetén, melyhez hitelkeret is kapcsolódik, jelentősen megnő annak a kockázata, hogy a Számlatulajdonos fizetési kötelezettségének nem lesz képes eleget tenni.

20.101.
A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltásáról a Bank - a Szerződésben meghatározott módon, haladéktalanul értesíti a Számlatulajdonost, kivéve ha az veszélyezteti a Bank működésének biztonságát vagy ha azt jogszabály kizárja.

20.102.

Ha a letiltás oka megszűnik, a Bank új feloldja a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a letiltás alól vagy újat bocsát a Számlatulajdonos rendelkezésére.

A felelősség korlátozása az egyedi azonosítóra tekintettel

20.103.
Ha a fizetési művelet teljesítése egyedi azonosító (bankszámlaszám) használatával történik, a fizetési művelet az egyedi azonosító által megjelölt kedvezményezett vonatkozásában teljesítettnek minősül.

20.104.
Ha a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján történő átutalás teljesítése egyedi azonosító használatával történik, a fizetési művelet az egyedi azonosító által és a fizető fél nevével megjelölt fizető fél vonatkozásában minősül teljesítettnek.

20.105.
A fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért hibás egyedi azonosító használata esetén – ide nem értve a fenti 20.102 pontban foglalt esetet – a Bankot nem terheli felelősség.

20.106.
Ha a Számlatulajdonos a Bank által meghatározott és a Számlatulajdonossal közölt teljesítéshez szükséges adatokon és egyedi azonosítókon kívül további adatokat ad meg, a Bank a fizetési műveletnek az egyedi azonosító által megjelölt teljesítéséért felel.

20.107.
A Bank, mint a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója – a felelősségének a 20.104. pontban foglalt kizártsága ellenére is – köteles a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani. Ezért a Bank a Kondíciós Listában meghatározott díjra jogosult. A Banknak, mint a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében együtt kell működnie a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójával, ideértve azt is, hogy a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának megad minden olyan lényeges információt, amely a visszaszerzéshez szükséges.

20.108.
Ha a fizetési művelet összegének a Bank, mint a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója általi visszaszerzése nem lehetséges, a Bank a Számlatulajdonosnak, mint fizető félnek –annak írásbeli kérelmére- megad minden olyan rendelkezésre álló lényeges információt, amely szükséges ahhoz, hogy a Számlatulajdonos a fizetési művelet összegének visszaszerzése érdekében a megfelelő jogi lépéseket megtehesse.

Felelősség a fizetési művelet teljesítéséért

20.109.
Ha a fizetési műveletet közvetlenül a Számlatulajdonos mint fizető fél kezdeményezte, a fizetési művelet hibás teljesítéséért a Bank felel kivéve, ha bizonyítja, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett. A Bank - felelősségének fennállása esetén – a Számlatulajdonos, mint fizető fél részére haladéktalanul visszatéríti a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet összegét, és bankszámláját olyan állapotba hozza, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor. A Számlatulajdonos, mint fizető fél bankszámláján a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az összeggel való megterhelés dátuma.

20.110.
Ha a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett, a fizetési művelet hibás teljesítéséért a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója felel. Felelősségének fennállása esetén a Bank haladéktalanul köteles a fizetési művelet összegét a Számlatulajdonos, mint kedvezményezett rendelkezésére bocsátani, és a kedvezményezett bankszámláján jóváírni. A kedvezményezett bankszámláján történő jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

20.111.
Ha a fizetési művelet teljesítése késedelmesen történik, a Bank, mint a Számlatulajdonos kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója – a fizető fél nevében eljáró pénzforgalmi szolgáltató kérésére- biztosítja, hogy a fizetési művelet összegének a Számlatulajdonos, mint kedvezményezett fizetési számláján történő jóváírás értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

20.112.
A Számlatulajdonos mint fizető fél kérésére a Bank – a fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért való felelősség kérdésétől függetlenül – köteles a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet nyomon követése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, és a nyomon követés eredményéről a Számlatulajdonost tájékoztatni.

20.113.
Ha a fizetési műveletet a Számlatulajdonos mint kedvezményezett kezdeményezte, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a fizetési megbízásnak a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójához való továbbításáért a Bank felel. A Bank - felelősségének fennállása esetén - haladéktalanul megküldi a fizetési megbízást a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának. A fizetési megbízás

késedelmes továbbítása esetén a Bank biztosítja, hogy a Számlatulajdonos, mint kedvezményezett bankszámláján a fizetési művelet összege jóváírásának értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

20.114.
A fizetési műveletnek a jogszabály szerinti teljesítéséért a Számlatulajdonos mint kedvezményezett felé a Bank felel. Felelősségének fennállása esetén haladéktalanul köteles biztosítani, hogy a Számlatulajdonos bankszámláján jóváírt fizetési művelet összege a Számlatulajdonos rendelkezésére álljon, oly módon, hogy a Számlatulajdonos, mint kedvezményezett bankszámláján a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

20.115.
A fenti 20.107. és 20.108. pontokban foglaltak kivételével a fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért a Számlatulajdonos mint fizető fél felé a Bank felel. Felelősségének fennállása esetén a Bank haladéktalanul visszatéríti a Számlatulajdonos részére a nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési művelet összegét, és a fizetési számlát olyan állapotba hozza, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor. A Számlatulajdonos, mint fizető fél fizetési számláján a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az összeggel való megterhelés napja. A Bankot nem terheli jelen pontban foglalt kötelezettség, ha bizonyítja, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójához beérkezett, még abban az esetben sem, ha a fizetési művelet teljesítésére késedelmesen került sor. Ebben az esetben a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója biztosítja, hogy a kedvezményezett fizetési számláján a fizetési művelet összege jóváírásának az értéknapja ne legyen későbbi, mint az a nap, amely a hibátlan teljesítés esetén lett volna.

20.116.
Ha a fizetési műveletet a Számlatulajdonos mint kedvezményezett kezdeményezte, vagy rajta keresztül kezdeményezték, a Bank – a fizetési művelet nem teljesítéséért vagy hibás teljesítéséért való felelősség kérdésétől függetlenül – köteles a fizetési művelet nyomon követése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, és a nyomon követés eredményéről a Számlatulajdonost tájékoztatni.

20.117.
A fenti 20.107.-20.114. pontok rendelkezései csak akkor alkalmazandók, ha kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye EGT-állam területén található.

20.118.
Ha a fizetési műveletet a fizető fél fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezte, Bank, mint a Számlatulajdonos fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig visszatéríti a Számlatulajdonos fizető fél részére a nem teljesített vagy a hibásan teljesített fizetési művelet összegét, és a fizetési számlát olyan állapotba hozza, mintha a hibásan teljesített fizetési műveletre nem került volna sor. A fenti esetben a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a Bank a fizetési megbízást átvette, a saját felelősségi körén belül a fizetési művelet hitelesítése és pontos rögzítése megtörtént, a fizetési művelet teljesítését nem befolyásolta műszaki hiba vagy a nem teljesítés, hibás vagy késedelmes teljesítéssel összefüggő egyéb zavar. Amennyiben a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a felelős, akkor a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a Banknak – annak kérésére – haladéktalanul megtéríti a fizető félnek visszatérített összegek következtében elszenvedett veszteségeket és kifizetett összegeket.

20.119.
A Bank felel a Számlatulajdonos felé az általa nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési műveletért felszámított díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség megtérítéséért és a kamatbevétel elmaradásáért.

A Bank mentesülése, kártérítési felelősség korlátozása

20.120.
A Bank mint pénzforgalmi szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy kötelezettségének teljesítését
(i) tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok, ideértve az átviteli vagy hírközlési berendezések meghibásodását, postai vagy egyéb sztrájkot vagy hasonló ipari megmozdulást, belföldi vagy külföldi polgári és közigazgatási hatósági aktusokat, katonai hatósági aktusokat, háborút és terrorista cselekményeket (”**vis maior**”), vagy
(ii) jogszabályban vagy közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki.

20.121.
A Bank mint pénzforgalmi szolgáltató mentesül a felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a Számlatulajdonos mint fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a Számlatulajdonos 20.94. és 20.95. pontban meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.

20.122.
Amennyiben a Számlatulajdonos, vagy a Számlatulajdonos fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult nem tartotta be a készpénz-helyettesítő fizetési

eszköz személyes elemeinek biztonságos tárolására vonatkozó követelményeket, illetve a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt úgy tárolta, hogy ahhoz harmadik személy is hozzáférhetett, a Számlatulajdonos felel minden olyan kárért és veszteségért, mely a Bankot érte, illetve minden olyan költségért, mely a Banknál az őt vagy üzleti kapcsolatait fenyegető további károk bekövetkezésének megelőzése érdekében tett intézkedései során merült fel.

20.123.
Ellenkező bizonyításig az a tény, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt harmadik személy használta, bizonyítja, hogy a Számlatulajdonos, vagy a Számlatulajdonos fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségének szándékosan vagy súlyosan gondatlanul nem tett eleget. Ellenkező bizonyításig az a tény, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata során a személyes biztonsági elemeket közvetlenül vagy ténylegesen helyesen használták, bizonyítja, hogy a Számlatulajdonos, vagy a Számlatulajdonos fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult a személyes biztonsági elemek biztonságban tartására vonatkozó kötelezettségének szándékosan vagy súlyosan gondatlanul nem tett eleget.

20.124.
Amennyiben a Banknak a jelen pont szerint kártérítési felelőssége áll fenn, a Bank kizárólag a Számlatulajdonosnál a jóvá nem hagyott teljesítésből vagy jóváhagyott téves teljesítésből közvetlenül eredő kárért felelős, ami a költségek, díjak, és kamatok összegére korlátozódik. A Bank nem felelős a közvetett károkért (ideértve a következményi károkat, az elmaradt hasznot, az üzletvesztésből vagy üzleti lehetőség elvesztéséből eredő károkat, a goodwill veszteséget, az elvárt megtakarításokat, reputációs károkat), kivéve amennyiben a kárt a Bank szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta.

Elszámolás, tájékoztatás, helyesbítés, nemzetközi fizetésekre vonatkozó külön feltétel

20.125.
Ha a Bank meghatározott pénzösszeggel tartozik a Számlatulajdonosnak, azt a Számlatulajdonos bankszámláján való jóváírással teljesítheti, kivéve, ha a Számlatulajdonos kifejezetten másként rendelkezik.

20.126.
Ellenkező megállapodás vagy rendelkezés hiányában, a Bank a bankszámlán történő fizetési műveletek teljesítését követően havonta egy alkalommal a fizetési műveletekről szóló tájékoztatást és a bankszámla egyenlegét is tartalmazó tájékoztatást ad át vagy bocsát a Számlatulajdonos rendelkezésére olyan módon, hogy a Számlatulajdonos az adatokat tartósan tárolhassa és változatlan formában és tartalommal megjeleníthesse. A tájékoztatás kézhezvételétől számított harminc (30) napon belül a Számlatulajdonos írásban köteles értesíteni a Bankot a esetleges igényéről és eltérésről. Az értesítés Számlatulajdonos általi elmulasztását úgy kell tekinteni, hogy a Számlatulajdonos a tájékoztatás tartalmával egyetért.

20.127.
A Bank - a Számlatulajdonos előzetes jóváhagyása és értesítése nélkül - jogosult a bankszámlán történt téves jóváírásokat és terheléseket bármikor, bármilyen vonatkozásban helyesbíteni. A helyesbítésről a Bank haladéktalanul értesíti a Számlatulajdonost.

20.128.
Téves jóváírás esetén a Bank jogosult a Számlatulajdonos számláját - a Számlatulajdonos külön jóváhagyása nélkül - megterhelni a tévesen jóváírt összeg után a jóváírástól a helyesbítésig járó kamat összegével. Ha a tévesen jóváírt összeg helyesbítése következtében a Számlatulajdonos bankszámlájának egyenlege "**tartozik**" egyenleget mutat, a Bank jogosult a "**tartozik**" egyenleg után - ellenkező megállapodás hiányában - a téves jóváírástól a helyesbítésig járó olyan mértékű kamatot felszámítani, melyet a Számlatulajdonos (vagy hasonló ügyfelek) folyószámlahitelére egyébként alkalmaz.

20.129.
Téves terhelés esetén a tévesen terhelt összegre vetített, a terheléstől a helyesbítésig járó, a bankszámlára egyébként irányadó kamatláb szerint számított kamatot ír jóvá a Bank a Számlatulajdonos bankszámláján.

20.130.
A Bank által vezetett bankszámlákról történő - meghatározott összeg feletti vagy bizonyos valutára vagy címletre vonatkozó - készpénzfelvételi igény teljesítését a Bank az Ügyfél előzetes bejelentéséhez kötheti. A Számlatulajdonos ezen kötelezettségének részletes feltételeit a Kondíciós Lista tartalmazza.

20.131.
A Bank - a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII.14.) MNB rendelet vonatkozó rendelkezése értelmében - a levelező banki partnerek igénybevételével, nemzetközi fizetési forgalomban lebonyolított bejövő átutalás összegét annak a saját számláján történő jóváírását követően írja jóvá az Ügyfél, mint kedvezményezett fizetési számláján. A Bank a bejövő átutalás összegét a levelező banki partnerektől kapott bankközi szabvány értesítések alapján azt megelőzően is jóváírhatja az Ügyfél, mint kedvezményezett fizetési számláján, hogy az átutalás összege a Bank saját számláján jóváírásra került volna. Amennyiben utóbb a bankközi szabvány értesítésben szereplő átutalás fedezete nem érkezik meg

a Bankhoz, a Bank az előzetesen jóváírt összeg jóváírásának napját követő 15 napon belül, az Ügyfél egyidejű értesítése mellett jogosult az előzetesen jóváírt összeggel megterhelni az Ügyfél fizetési számláját. Az Ügyfél nem emelhet kifogást az előzetesen jóváírt összeg terhelése ellen arra hivatkozva, hogy az előzetesen jóváírt összeget a Bank általi terhelést megelőzően részben vagy egészben felhasználta. A Bankot nem terheli kártérítési kötelezettség az Ügyfél azon kárának (ideértve az elmaradt hasznot és nem vagyoni kárt is) a vonatkozásában, amely azzal kapcsolatban merült fel, hogy az Ügyfél a fedezet Bankhoz történő megérkezését megelőzően jóváírt összeg alapján bármilyen üzleti vagy tevékenységével kapcsolatos döntést hoz, annak megfelelően jár el vagy bármilyen egyéb magatartást tanúsít vagy attól tartózkodik.

Teljesítési határidők

20.132.
Az alábbi "**A**" és "**B**" táblázatban meghatározott teljesítési határidők azt határozzák meg, hogy a Banknál vezetett bankszámla terhére és valamely más pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett fizetési számla javára kezdeményezett fizetési művelet esetén a Banknak mikorra kell biztosítania, hogy a fizetési művelet összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának számláján jóváírásra kerüljön.
Az "**indítani**" jelölés esetén erre vonatkozóan az adott fizetési szolgáltatónak a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának számláján történő jóváírás határidejére vonatkozó kötelezettsége nincs, csak azt köteles a jelölt határidőben biztosítani, hogy a fizetési műveletből rá háruló feladatokat elvégezze.

"A" táblázat

Banknál vezetett fizetési számla terhére valamely más pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett fizetési számla javára kezdeményezett fizetési művelet

Kimenő irány		Devizanem			
		Konverzió nélkül			
		forint	euró	egyéb EGT	nem EGT
Címzett helye	belföld	T+1 (beszedési megbízások, hatósági átutalási megbízások és átutalási végzések esetén)	T+1	T+4	indítani T+1
		T (fizetési megbízások esetén, ide nem értve az azonali átutalási megbízást)			
	nem belföld, de EGT	T+4	T+1	T+4	indítani T+1
	nem EGT	indítani T+1	indítani T+1	indítani T+1	indítani T+1

Megjegyzések

A teljesítési határidők papíralapú fizetési megbízás esetében: + 1 munkanappal meghosszabbodnak.
Azonnali átutalási megbízás esetén a Bank biztosítja, hogy a fizetési megbízás átvételétől és hitelesítésétől számított 5 másodpercen belül az azonnali megbízás összege a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának a számláján jóváírásra kerüljön.

"B" Táblázat

Banknál vezetett fizetési számla terhére valamely más pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett fizetési számla javára kezdeményezett fizetési művelet

Kimenő irány		Devizanem			
		konverzióval			
		forint/euró	forint/egyéb EGT - egyéb EGT	EGT/nem EGT	nem EGT
Címzett helye	belföld	T+1	T+4	indítani T+3	indítani T+3
	nem belföld, de EGT	ha az államok közötti teljesítés euró: T+1	T+4	indítani T+3	indítani T+3
		ha az államok közötti teljesítés forint: T+4			
	nem EGT	indítani T+3	indítani T+3	indítani T+3	indítani T+3

Megjegyzések

A teljesítési határidők papíralapú fizetési megbízás esetében: +1 munkanappal meghosszabbodnak.

Az alábbi "**C**" és "**D**" táblázatokban meghatározott teljesítési határidők (i) azt határozzák meg, hogy a fizetési művelet összegét a Bank mikor köteles a számlavezetett ügyfele mint kedvezményezett rendelkezésére bocsátani, azaz a kedvezményezett bankszámláján jóváírni azt követően, hogy az a Bank számláján jóváírásra került; és (ii) azt jelzik, hogy

ha a kedvezményezett fizetési számláját más pénzforgalmi szolgáltató vezeti, mikor köteles a fizetési művelet összegét a kedvezményezett rendelkezésére bocsátania azt követően, hogy az a pénzforgalmi szolgáltató számláján jóváírásra került.

"C" Táblázat **A bankszámla javára beérkezett összeg rendelkezésre bocsátása**					
Bejövő irány		**Devizanem**			
		konverzió nélkül			
		Forint	euró	egyéb EGT	nem EGT
Küldő helye	belföld	**haladéktalanul**	**haladéktalanul**	**haladéktalanul**	legkésőbb a következő munkanap
	EGT	**haladéktalanul**	**haladéktalanul**	**haladéktalanul**	legkésőbb a következő munkanap
	nem EGT	**haladéktalanul**	**haladéktalanul**	**haladéktalanul**	legkésőbb a következő munkanap
Megjegyzések					
Azonnali átutalási megbízás esetén a Bank az azonnali átutalási megbízás összegét haladéktalanul elérhetővé teszi az Ügyfél részére oly módon, hogy azzal az Ügyfél azonnal, teljeskörűen rendelkezni tudjon.					

"D" Táblázat **A kedvezményezett számlája javára beérkezett összeg rendelkezésre bocsátása**				
Bejövő irány		**Devizanem**		
		konverzióval		
		EGT (forint is) pénznemek közötti	EGT (forint is) - nem EGT közötti	nem EGT közötti
Küldő helye	belföld	**haladéktalanul**	legkésőbb a következő munkanap + 2	legkésőbb a következő munkanap + 2
	EGT	**haladéktalanul**	legkésőbb a következő munkanap + 2	legkésőbb a következő munkanap + 2
	nem EGT	**haladéktalanul**	legkésőbb a következő munkanap + 2	legkésőbb a következő munkanap + 2
Megjegyzések				
Azonnali átutalási megbízás esetén, (i) amennyiben a fizetési megbízás teljesítése során EGT-állam pénznemére történő konverziót kell végrehajtani, akkor a Bank az azonnali átutalási megbízás összegét haladéktalanul elérhetővé teszi az Ügyfél részére oly módon, hogy azzal az Ügyfél azonnal, teljeskörűen rendelkezni tudjon, (ii) amennyiben pedig a fizetési megbízás teljesítése során nem EGT-állam pénznemére történő konverziót kell végrehajtani, akkor az azonnali megbízás összegének az Ügyfél teljeskörő rendelkezésre bocsátására fentebb meghatározott határidő 2 munkanappal meghosszabbodik.				

Az alábbi "**E**" táblázat meghatározott teljesítési határidők azt határozzák meg, hogy a bankszámlára történő közvetlen készpénzbefizetés összegét a Bank mikor köteles a számlavezetett ügyfele mint kedvezményezett rendelkezésére bocsátani, azaz a kedvezményezett bankszámláján jóváírni.

"E" Táblázat **Közvetlen készpénzbefizetés a fizetési számla javára a számlavezetőnél, a fizetési számla pénznemében esetében a fizetési számlán való jóváírás és rendelkezésre bocsátás**				
	Devizanem			
számlatulajdonos	Forint	euró	egyéb EGT	nem EGT
minden ügyfél	átvételt követően **haladéktalanul**			
fogyasztók, mikrovállakozások		átvételt követően **haladéktalanul**	átvételt követően **haladéktalanul**	átvételt követően **haladéktalanul**
egyéb ügyfelek		átvételt követő munkanapon	átvételt követő munkanapon	átvételt követő munkanapon

Az alábbi "**F**" táblázat meghatározott teljesítési határidők azt határozzák meg, hogy a fizetési számlával nem rendelkező ügyfele részére beérkezett fizetési művelet összegét a Bank mikor köteles az ügyfele mint kedvezményezett rendelkezésére bocsátani vagy az átvételi lehetőséget biztosítani.

"F" Táblázat **Fizetési számlával nem rendelkező ügyfél javára beérkezett összeg rendelkezésre bocsátása vagy az átvételi lehetőség biztosítása**			
Devizanem			
forint	Euró	egyéb EGT	nem EGT
legkésőbb az átvételt követő munkanapon	legkésőbb az átvételt követő munkanapon		

Magyarázat:
T: a fizetési megbízás befogadásának napja
T+1: a befogadást követő első munkanap végéig
T+2: a befogadást követő második munkanap végéig
T+3: a befogadást követő harmadik munkanap végéig
T+4: a befogadást követő negyedik munkanap végéig
Belföld: belföldi fizetési művelet, azaz olyan fizetési művelet, amelynek keretében mind a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója, mind a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója Magyarországhatárain belül nyújtja pénzforgalmi szolgáltatását.
EGT: EGT-n belüli fizetési művelet, azaz az a fizetési művelet, amelynek lebonyolításánál mind a fizető fél, mind a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója vagy a teljesítést végző egyetlen pénzforgalmi szolgáltató az EGT területén belül nyújtja pénzforgalmi szolgáltatását és a pénzforgalmi szolgáltatásnyújtás valamely, az Európai Unió tagállama vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam pénznemében történik.
Papír alapú fizetési megbízás: olyan írásban adott fizetési megbízás, amelyet nem elektronikus úton írtak alá.
Amennyiben a jelen Üzletszabályzat valamilyen típusú műveletre nem határoz meg teljesítési határidőt, azt a Kondíciós Lista tartalmazza, vagy azt a Bank a fenti 20.78. pontnak megfelelően közli a Számlatulajdonossal.

A teljesítés pénzneme

20.133.
Eltérő megállapodás hiányában a Bank a fizetési megbízásokat a www.ingwb.com oldalon közzétett pénznemekben hajtja végre. A Bank az ettől eltérő pénznemekben történő teljesítést jogosult megtagadni.

A szolgáltatás ellenértéke, bankköltségek

20.134.
A szolgáltatásért felszámított ellenértéket a szerződés és a Kondíciós Lista tartalmazza. Amennyiben arra lehetőség van, a Számlatulajdonos jogosult a költségviselés módját meghatározni valamely fizetési művelet vonatkozásában. Mindazonáltal a Számlatulajdonos elismeri és elfogadja, hogy a Bank saját hatáskörében, a Számlatulajdonos előzetes értesítés nélkül is jogosult a Számlatulajdonos által megjelölt költségviselési módot megváltoztatni és 'SHA' költségviselési alapon teljesíteni a fizetési műveletet, amennyiben
(i) a Számlatulajdonos által benyújtott fizetési megbízásban valamely EGT tagállam pénzneme szerepel;
(ii) a Számlatulajdonos által a fizetési megbízásban megjelölt kedvezményezett bankszámláját az EGT tagállamában található bank, illetve intézmény (vagy ezek fióktelepe) vezeti; és
(iii) a Számlatulajdonos az 'SHA'-tól eltérő költségviselési módot választott a fizetési megbízásban.

Pénzösszeg rendelkezésre állásának visszaigazolása

20.135.
Erre vonatkozó megállapodás esetében, a kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközt – ide nem értve az elektronikuspénzt – kibocsátó pénzforgalmi szolgáltató kérésére a Bank visszaigazolja, hogy a Számlatulajdonos, mint fizető fél bankszámláján rendelkezésre áll a kártyaalapú fizetési művelet végrehajtásához szükséges összeg amennyiben (i) a bankszámla online módon hozzáférhető, (ii) a Számlatulajdonos, mint fizető fél az első visszaigazolás kérése előtt kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a Bank eleget tegyen a visszaigazolási kérelemnek, (iii) a Számlatulajdonos, mint fizető fél a visszaigazolást kérő pénzforgalmi szolgáltató által kibocsátott kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kezdeményezte a fizetési műveletet, és (iv) a visszaigazolást kérő pénzforgalmi szolgáltató igazolta magát a Banknál és a Bankkal biztonságos adatátviteli kapcsolatban áll.

20.136.
A fenti visszaigazolásban a Bank kizárólag „igen" vagy „nem" választ adhat és a visszaigazolás alapján nem kerülhet sor pénzeszköz zárolására.

20.137.
A Számlatulajdonos jogosult a Banktól információt kérni a visszaigazolást kérő pénzforgalmi szolgáltató nevéről és a visszaigazolás tartalmáról.

Fizetési megbízás teljesítése fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevétele esetén

20.138.
Erre vonatkozó megállapodás esetében, a Számlatulajdonos fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételére abban az esetben jogosult, ha a bankszámla online módon hozzáférhető és a fizetést kezdeményező pénzforgalmi szolgáltató igazolta magát a Banknál és a Bankkal biztonságos adatátviteli kapcsolatban áll.

20.139.
A fizetési megbízásnak a fizetés kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól történő átvételét követően a Bank haladéktalanul és teljeskörűen tájékoztatja a szolgáltatót a fizetési művelet kezdeményezéséről és elérhetővé teszi a szolgáltató számára a fizetési művelet teljesítéséhez kapcsolódóan rendelkezésre álló –az ügyféllel is megosztható- információt.

20.140.
A Számlatulajdonos, mint fizető fél által közvetlenül adott, valamint a fizetés-kezdeményezési szolgáltatás

igénybevételével adott fizetési megbízást a Bank azonos módon kezeli (így különösen a teljesítés, díjak tekintetében), kivéve ha az eltérő módon történő kezelés objektíven indokolható.

Számlainformációs szolgáltatás

20.141.
Erre vonatkozó megállapodás esetében, a Számlatulajdonos számlainformációs szolgáltatás igénybevételére abban az esetben jogosult, ha a bankszámla online módon hozzáférhető és a számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a Bankkal biztonságos adatátviteli kapcsolatban áll.

20.142.
A Bank azonos módon kezeli a számlainformációs szolgáltatás keretében továbbított adatokat kivéve ha az eltérő módon történő kezelés objektíven indokolható.

Hozzáférés megtagadása számlainformációs szolgáltatás, illetve fizetés-kezdeményezési szolgáltatás esetében

20.143.
A Bank a fizetési számlához a számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató, illetve a fizetés- kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató általi jóvá nem hagyott vagy csalárd módon történő hozzáféréssel összefüggő objektíven indokolható és kellően bizonyított okok alapján – ideértve a jóvá nem hagyott fizetési művelet kezdeményezését, vagy a fizetési művelet csalárd módon történő kezdeményezését is – megtagadhatja a számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól, illetve a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól a fizetési számlához való hozzáférést, amelyről a Bank legkésőbb a hozzáférés megtagadását követően haladéktalanul a keretszerződésben meghatározott módon tájékoztatja a Számlatulajdonost a hozzáférés megtagadásáról és annak okairól, kivéve, ha a tájékoztatás objektíven indokolt biztonsági okokból nem helyénvaló, vagy ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését jogszabály tiltja. A hozzáférés megtagadása okának megszűnése esetén a Bank ismételten biztosítja a hozzáférést.

20.144. Hozzáférés megtagadása esetén a Bank tájékoztatja a Felügyeletet a hozzáférés megtagadásáról, az eset releváns részleteiről és a megtagadás indokairól.

A keretszerződés módosítása

20.145.
A Bank a Számlatulajdonost a keretszerződés módosításának szándékáról a módosítás javasolt hatálybalépését megelőzően legalább két (2) hónappal értesíti. A módosítást a Számlatulajdonos részéről elfogadottnak kell tekinteni, ha annak javasolt hatálybalépése előtt nem tájékoztatja a Bankot arról, hogy a módosítást nem fogadja el. Amennyiben a Bankot a Számlatulajdonos arról tájékoztatja a módosítás javasolt hatálybalépésének napját megelőzően, hogy a módosítást nem fogadja el, a keretszerződés a módosítás javasolt hatálybalépése előtti munkanapon automatikusan megszűnik. A Számlatulajdonos a keretszerződés módosítását a módosítás javasolt hatálybalépésének napja előtt is elfogadhatja vagy elutasíthatja. Elfogadás esetén a módosítás a Bank által javasolt időpontban lép hatályba, míg az elutasítás a fentiek szerinti felmondásnak minősül. Amennyiben a keretszerződés módosítása a Bank által biztosított valamely szolgáltatás megszűntetésére irányul, a Bank és Számlatulajdonos köteles egymással elszámolni, ideértve különösen a Számlatulajdonos által előre fizetett díjakat és a Bank által ténylegesen teljesített szolgáltatásokat, azzal, hogy a Bank a ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékére jogosult. Jelen pont nem vonatkozik a referencia-árfolyam és a referencia-kamatláb módosítására. Jelen pont nem vonatkozik továbbá a díjak és költségek, valamint a Limitek megváltoztatására, amelyeket (amennyiben jogszabály vagy a keretszerződés másként nem rendelkezik) a Bank értesítés nélkül, azonnali hatállyal jogosult megváltoztatni.

A keretszerződés és a bankszámla megszűnése

20.146.
A keretszerződés megszűnik
(i) a Számlatulajdonos halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
(ii) felmondás esetén a felmondási idő lejártával, pénzforgalmi számla esetén a lenti 20.136. pontban meghatározott esetben.

20.147.
A Bank jogosult a keretszerződés azonnali hatályú felmondására a 20.132. pontban meghatározottakon túlmenően a következő esetekben:
(i) a nem természetes személy Számlatulajdonos a jogszabályok szerint nem jött létre, vagy
(ii) a Számlatulajdonos a Bank felszólítása szerint, a Bank által megadott határidőn belül nem egyenlítette ki a Bankkal szemben fennálló tartozását, vagy
(iii) a bankszámlán hat hónapot meghaladóan nincs számlaforgalom, vagy
(iv) a bankszámlával, illetve a Számlatulajdonos személyével vagy ügyleteivel kapcsolatban pénzmosás vagy más bűncselekmény gyanúja merül fel, illetve a bankszámlával kapcsolatos ügyletek nem kapcsolódnak közvetlenül a Számlatulajdonos tevékenységéhez, vagy egyébként gazdaságilag nem indokoltak.

20.148.
A Számlatulajdonos jogosult a keretszerződést egy (1) hónapos felmondási határidővel indoklás nélkül, írásban felmondani. Ebben az esetben a Számlatulajdonos köteles megtéríteni a Banknak a felmondással kapcsolatos költségeit. A Bank jogosult a keretszerződést (2) hónapos felmondási határidővel, indoklás nélkül, írásban felmondani.

20.149.
Amennyiben a Számlatulajdonos több bankszámlát tart fenn a Banknál, akkor a keretszerződés felmondása nélkül is jogosult bármelyik bankszámlájának megszüntetését kérni a Banktól, illetőleg a Bank jogosult a keretszerződés felmondása nélkül megszüntetni a Számlatulajdonos azon bankszámláját, amely tartósan – legalább hat (6) hónapon keresztül - nem mutat pozitív egyenleget, nincs rajta számlamozgás, illetve élő hitelkeret.

20.150.
A pénzforgalmi számlát a Bank azonnali hatállyal megszünteti, ha a pénzforgalmi számla megnyitását követő kilencven (90) napon belül a pénzforgalmi számlanyitásra kötelezett szervezet a nyilvántartást vezető szervezettől származó, harminc (30) napnál nem régebbi okirattal nem igazolja, hogy a nyilvántartásban szerepel. Ebben az esetben a keretszerződés is megszűnik, amiről a Bank a Számlatulajdonost írásban értesíti.

20.151.
A Bank jogosult a Kondíciós Listában foglalt késedelmi kamatot felszámítani, és/vagy a bankszámlakapcsolatot azonnali hatállyal megszüntetni, ha a bankszámlán három (3) hónapig nem történik a Számlatulajdonos által kezdeményezett számlamozgás, illetve ha a bankszámla tizenöt (15) napot meghaladóan negatív egyenleget mutat

20.152.
A Felek legkésőbb a megszűnés napján egymással elszámolnak. A Számlatulajdonos Bankkal szembeni tartozásainak fennállására, annak összegére a Bank nyilvántartása irányadó. Az adott időszakra előre megfizetett díjakat a Bank nem téríti vissza, az adott időszakra utólagosan fizetendő díjakat a Bank nem számítja fel.

20.153.
A keretszerződés megszűnése nem érinti a Bank Számlatulajdonossal szemben fennálló követelései beszámításra vonatkozó jogát. Ha a keretszerződés megszűnését követően a Számlatulajdonos nem rendelkezik a bankszámla pozitív egyenlegéről, azt a Bank – legfeljebb öt (5) évre – felelős őrzésbe veszi. A Bank a felelős őrzésért a Kondíciós Listában meghirdetett költséget számít fel.

Fogyasztók és mikrovállalkozások

20.154.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.50. pont utolsó mondata nem alkalmazandó, helyette a következő rendelkezés alkalmazandó: "A fentiek szerint megindokolt visszautasítás esetén a Bank tényleges és közvetlenül felmerült költséggel arányos díjat számíthat fel."

20.155.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.75. pont nem alkalmazandó.

20.156.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.85. pont az alábbi rendelkezéssel egészül ki: „Az euroátutalások és –beszedések technikai és üzleti követelményeinek megállapításáról és a 924/2009/EK rendelet módosításáról szóló 2012. március 14-i 260/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 1. cikke szerinti beszedés visszatérítése esetében a fentiekben meghatározott feltételeknek nem kell fennállniuk, feltéve ezen esetben is, hogy a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója EGT-állam területén van."

20.157.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.87. pont nem alkalmazandó.

20.158.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.92. pont nem alkalmazandó, helyette a következő rendelkezés alkalmazandó: "A jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén a Bank köteles bizonyítani – adott esetben a hitelesítés által –, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a Számlatulajdonos mint fizető fél jóváhagyta, a fizetési művelet megfelelően került rögzítésre, és a teljesítést a Bank által nyújtott szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta. Ha a helyesbítéssel érintett fizetési művelet kezdeményezése fizetés-kezdeményezési szolgáltatás igénybevételével történt, a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy –a saját felelősségi körén belül- a fizetési művelet teljesítése és pontos rögzítése megtörtént, valamint teljesítését az általa nyújtott pénzforgalmi szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta."

20.159.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.97. pont első mondata nem alkalmazandó, helyette a következő rendelkezés alkalmazandó: "Az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél által

elvesztett vagy tőle ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, illetve a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a fizető fél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a fenti 20.96. pont szerinti bejelentés megtételét megelőzően. Az ebben a pontban meghatározott felelősség nem terheli a fizető felet, ha (i) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette, (ii) a kárt a pénzforgalmi szolgáltató alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének vagy a pénzforgalmi szolgáltató részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta, (iii) a pénzforgalmi szolgáltató nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést, (iv) a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek – így a személyazonosító kód (PIN kód) vagy egyéb kód – nélkül használták, (v) vagy a Bank nem gondoskodott arról, hogy a Számlatulajdonos bármikor eleget tegyen a fenti 20.96. pont szerinti bejelentési kötelezettségének. Ha a kedvezményezett vagy annak pénzforgalmi szolgáltatója nem fogadja el az erős ügyfél-hitelesítést, meg kell térítenie a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójának okozott kárt. "

20.160.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a fenti 20.111. pont az alábbiakkal egészül ki: "A Bank a fentiekkel összefüggésben a Számlatulajdonos, mint fizető fél terhére nem számíthat fel díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget."

20.161.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a fenti 20.114. pont az alábbiakkal egészül ki: "A Bank a fentiekkel összefüggésben a Számlatulajdonos, mint kedvezményezett terhére nem számíthat fel díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget."

20.162.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.107 pont első mondata nem alkalmazandó.

20.163.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó, a 20.124. pont szerinti tájékoztatást a Bank havonta egy alkalommal papíron díj- költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség mentesen átadja a Számlatulajdonos részére.

20.164.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a 20.132. pont utolsó mondata nem alkalmazandó.

20.165.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a fenti 20.132. pont az alábbiakkal egészül ki: "A módosítás hatálybalépése előtti napig a Számlatulajdonos jogosult a keretszerződés azonnali, díj - , költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség nélküli felmondására."

20.166.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a fenti 20.134. pont az alábbiakkal egészül ki: "A hat hónapon túl hatályban lévő keretszerződés felmondása esetén a keretszerződést a Számlatulajdonos díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség nélkül mondhatja fel."

20.167.
Amennyiben a Számlatulajdonos fogyasztó vagy mikrovállalkozás, 20.139. pont utolsó mondata nem alkalmazandó, helyette a következő rendelkezés alkalmazandó: "Ebben az esetben a Bankot a ténylegesen teljesített szolgáltatás ellenértékének arányos része illeti meg.

21. Betétek

21.1.
Az Ügyfél rendelkezése alapján bármely bankszámla pozitív egyenlege egészben vagy részben betétként leköthető a Hirdetményben meghatározott időtartamokra, amely betét után a Bank a Hirdetményben az adott időtartam vonatkozásában meghatározott kamatot fizet, illetve negatív kamat esetén a betét összegét a negatív kamatnak megfelelő mértékben csökkenti. A betétként leköthető minimum összeget a Kondíciós Lista, illetve a Hirdetmény tartalmazza. A kamatozás kezdő napja a betétlekötés napja, utolsó napja pedig a betét lejáratát megelőző nap. Erre irányuló megbízás alapján a Bank a betét lejáratakor a betét tőkeösszegét (illetve annak kamatokkal növelt, negatív kamat esetén a kamatokkal csökkentett összegét) - újabb rendelkezés nélkül is - leköti a lejárt betét futamidejével megegyező időtartamra, az újbóli lekötés időpontjában érvényes, a Hirdetményben közzétett kamatfeltételekkel (folyamatos lekötés).

21.2.
A lekötött betétre (amennyiben az Ügyfél a Bank Treasury Sales osztályával másként nem állapodik meg) a lekötés teljes futamideje alatt az a kamat alkalmazandó, amelyet a lekötés napján érvényben lévő Hirdetmény az ilyen betétre megállapít.

21.3.

Az Ügyfél a lekötött betétet a futamidő lejárta előtt részben, vagy teljes egészében megszüntetheti. A megszüntetést a Bank adott banki napon veszi figyelembe. A Bank a futamidő vége előtt megszüntetett betétek esetén a feltört rész után nem fizet betéti kamatot. Negatív kamatláb alkalmazása esetén, a betét összegéből időarányos kamat kerül levonásra. A feltöréssel érintett összeget (negatív kamat esetén az időarányos kamattal csökkentve) a Bank a betét feltörésének napján az Ügyfél Banknál vezetett bankszámláján helyezi el, vagy az Ügyfél rendelkezése alapján megadott harmadik félnél vezetett számlájára utalja.

Amennyiben az Ügyfél a betétet annak lejárati napját megelőzően akár teljesen, akár részlegesen felmondja, az Ügyfél a Bank felszólítására köteles a Banknak megtéríteni a Banknál annak következtében felmerült költséget, hogy a felmondás időpontjában fennálló piaci forrásszerzési kondíciók a betét hátralévő futamidejére vonatkozóan a Bank számára a felmondásból adódóan veszteséget okoznának. Ebben az esetben az Ügyfél köteles a Bank részére olyan összeget fizetni, amely a betét lejárat előtti felmondásának napja és a betét lejárati napja közötti időszakra vonatkozóan a betét lejárat előtti felmondással érintett összegére a Bank forrásszerzési költségeként felmerül.

Az Ügyfél a Bank fenti költségre vonatkozó számítását irányadónak fogadja el és a Bank nem köteles a számítás módjának és az annak alapjául szolgáló adatok Ügyféllel történő megosztására.

21.4.
A Bank tájékoztatja Ügyfeleit, hogy az egyes általa kínált betéti szerződések esetében az egységesített betéti kamatláb (“**EBKM**”) mutató számításának képlete

(i) ha a betét lejártáig a hátralévő lekötési idő 365 napnál kevesebb, akkor $\text{Elhelyezett betét} = \sum_{i=1}^{n} \frac{(k+bv)i}{1+r\times(t_i/365)}$; illetve

(ii) ha a betét lejártáig hátralévő lekötési idő legalább 365 nap, valamint le nem kötött, illetőleg határozatlan időre lekötött betét esetében $\text{Elhelyezett betét} = \sum_{i=1}^{n} \frac{(k+bv)i}{(1+r)^{(t_i/365)}}$, ahol n: a kamatfizetések száma, r: az EBKM századrésze, ti: a betételhelyezés napjától az i-edik kifizetésig hátralévő napok száma, (k+bv)i: az i-edik kifizetéskor kifizetett kamat és betétösszeg visszafizetés összege.

21.5.
A bankszámla napi pozitív záróegyenlege után esedékes látraszóló kamat mértékét a mindenkori Kondíciós Lista határozza meg.

*Kamatszámítás képlete: Napi pozitív (követel) egyenleg * Kamatláb % / 360 nap (GBP, PLN esetében 365 nap)*

Az esedékes kamat a bankszámla teljes egyenlegére értendő. A folyószámla pozitív egyenlege alapján kiszámított látraszóló kamatok havonta utólag a tárgyhónapot követő hónap első banki munkanapján kerülnek jóváírásra/terhelésre azon a számlán, amelyen a kamat felhalmozódott. Amennyiben a Bank referencia-kamatlábat alkalmaz, a felek megállapodnak, hogy a referencia-kamatlábak pontos értékét a Bank értesítés nélkül, azonnal módosíthatja, az ilyen módosításra a keretszerződés módosítására megállapított szabályok nem alkalmazandók.

21.6.
A Bank, mint az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe, az ING Bank N.V.-n keresztül tagja a holland Betétbiztosítási Rendszernek ("**Deposit Guarantee Scheme**"), amelyet az Európai Parlament és a Tanács 2014/49/EU irányelve szabályoz (a továbbiakban "**Betétbiztosítási Rendszer**"). Az Ügyfelek betételhelyezéséből eredő követelései kizárólagosan ezen Betétbiztosítási Rendszer feltételei szerint biztosítottak. A Betétbiztosítási Rendszer részletes ismertetése jelen Üzletszabályzat vonatkozó mellékletében található.

22. Hitelezés

22.1.
A Felek között létrejövő hitelszerződés, illetőleg egyéb, hasonló tartalmú megállapodás alapján a Bank kölcsönt nyújt az Ügyfél számára. Amennyiben a Felek a vonatkozó hitelszerződésben másként nem állapodnak meg, a kamat minden naptári hónap végén esedékes. A kölcsönt a hitelszerződésben, illetőleg az egyéb hasonló tartalmú megállapodásban meghatározottak szerint részletekben, egy összegben lejáratkor vagy a Bank felszólítására kell az Ügyfélnek visszafizetnie.

22.2.
A Bank jogosult a kölcsönökre alkalmazandó kamatlábat meghatározni. Eltérő megállapodás hiányában a kamat egyenlő az igénybe vett kölcsön tőkeösszege, az eltelt napok száma és a kamatláb szorzatának 360-ad részével. A Bank jogosult a kamatlábat egyoldalú döntéssel naponta módosítani (változó kamatláb). A Bank kérésre írásban közli a kamatlábat az Ügyféllel.

22.3.
A Felek között létrejövő szerződés, a Kondíciós Lista illetőleg egyéb, hasonló tartalmú megállapodás alapján az Ügyfél a Bank hiteladminisztrációs költségeinek megtérítéseként hitel-ügyintézési díjat fizet. A hitel-ügyintézési díj megfizetése a hitel illetve kölcsönszerződés megkötésétől vagy a tényleges folyósítástól függetlenül esedékes és fizetendő.

22.4.

A Felek között létrejövő szerződés, a Kondíciós Lista illetőleg egyéb, hasonló tartalmú megállapodás alapján az Ügyfél a Bank kötelezettségvállalásának ellenértékeként valamint a tartalékolási kötelezettségének ellentételezéseként a hitel igénybe nem vett részére számított éves, rendelkezésre tartási díjat fizet, amely ellenkező megállapodás hiányában negyedévente utólag esedékes és fizetendő.

22.5.
A Bank által a hitellel illetve a kölcsönnel kapcsolatosan felszámított esetleges költségeket és díjakat a vonatkozó Szerződés vagy a Kondíciós Lista határozza meg.

22.6.
A Bank nem köteles, de jogosult az Ügyfélnek mint adósnak valamely hitel- vagy kölcsönszerződés alapján folyósítandó összeg felhasználását vizsgálni vagy a felhasználással kapcsolatban egyébként bármilyen intézkedést tenni.

22.7.
Ha (i) bármilyen jogszabály,közigazgatási illetve jegybanki intézkedés vagy rendelkezés megalkotása, kihirdetése, módosítása, eltörlése illetőleg azok bírói vagy államigazgatási értelmezésében bekövetkezett változás miatt, vagy (ii) amiatt, hogy a Bank eleget tesz a jegybank vagy bármely kormányzati szerv, illetőleg hatóság jelenlegi vagy jövőbeli kérésének, a Bank költségei megemelkednének a hitelnyújtással, a hitel rendelkezésre tartásával, vagy a hitelnyújtásra vonatkozó előzetes megállapodással kapcsolatosan, az Ügyfél köteles ezt a további költséget a Banknak megtéríteni.

22.8.
A Bank tájékoztatja Ügyfeleit, hogy a teljes hiteldíj mutató (“**THM**”) számításának képlete

(i) ha a hitel folyósítása egy részletben történik, akkor $H = \sum_{k=1}^{m} \frac{A_k}{(1+i)^{t_k}}$, ahol H: a hitel összege, csökkentve a hitel felvételével összefüggő - a pénzügyi intézménynek fizetendő - költségekkel, Ak: a k-adik törlesztő részlet összege, m: a törlesztő részletek száma, tk: a k-adik törlesztő részlet években vagy töredékévekben kifejezett időpontja, i: a THM századrésze; illetve

(ii) ha a hitel folyósítása több részletben történik akkor $\sum_{k=1}^{m} \frac{A_k}{(1+i)^{t_k}} = \sum_{k'=1}^{m'} \frac{A'_{k'}}{(1+i)^{t_{k'}}}$, ahol Ak: a k sorszámú hitelrészlet összege, csökkentve a hitel felvételével összefüggő - a pénzügyi intézménynek fizetendő - költségekkel, A'k': a k' sorszámú törlesztő részlet összege, m: a hitelfolyósítások száma, m': a törlesztő részletek száma, tk: a k-adik hitelfolyósítás években vagy töredékévekben kifejezett időpontja, tk': a k'-adik törlesztő részlet években vagy töredékévekben kifejezett időpontja, i: a THM századrésze.

23. Váltó és csekk

23.1.
A Bank saját belátása szerint váltót vagy csekket megvásárol (leszámítol), vagy beszedésre átvesz. Ha a Bank a váltó vagy a csekk összegét előre az Ügyfél javára jóváírta, jogosult az Ügyfél számláját megterhelni az így jóváírt összeg, illetve az utána járó kamat és költségek erejéig, ha

(i) a váltó vagy a csekk összegét bemutatáskor nem fizetik ki, vagy ha
(ii) a váltó vagy a csekk bemutatása és az az alapján történő kifizetés jogszabály vagy más rendelkezés korlátozása alatt áll, vagy ha
(iii) a Bank a lejárat napján vagy egyáltalán nem tudja bemutatni a váltót vagy a csekket valamely, a Bankra jelentős kihatással lévő esemény következtében, vagy ha
(iv) moratóriumot vagy ahhoz hasonló állapotot jelentettek be, vagy az folyamatban van abban az országban, ahol a váltó vagy csekk fizetendő.

23.2.
Ha a Bank a váltó összegét előre jóváírja az Ügyfél számláján, a váltó lejáratát megelőzően jogosult megterhelni ugyanezen összeggel az Ügyfél számláját, ha nem kapta meg azokat az információkat a váltó kifizetésére köteles félre vonatkozóan, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a Bank ezen fél hitelképességét vizsgálhassa, vagy ha ezen fél már más váltó vagy egyéb kötelezettség ellen óvást emelt (kifogást nyújtott be) vagy ha a pénzügyi helyzetében lényeges kedvezőtlen változás állt be.

23.3.
Ha egy váltó vagy egy csekk összegét a Bankra visszaterhelik, az ilyen váltón vagy csekken alapuló, az Ügyféllel szemben fennálló igényét a Bank mindaddig fenntartja, míg az - kamatokkal és költségekkel együtt - kielégítést nem nyer.

23.4.
A Bank kérésére az Ügyfél köteles a Banknak átengedni

(i) a váltó feletti rendelkezési jog megszerzésének alapjául szolgáló igényét és
(ii) a váltó eredeti kibocsátásának alapjául szolgáló ügyletből származó minden fennálló vagy jövőbeli jogát, beleértve az ilyen ügyletből származó garanciákat és szavatossági jogokat is.

23.5.
A Bank a nála fizetendő váltókat akkor köteles kifizetni, ha a fizetéshez szükséges fedezetet biztosítja, illetőleg arra elfogadható garanciát nyújt legkésőbb a váltó lejáratát megelőző banki munkanapig.

24. Letétkezelés

24.1.
Külön letéti megállapodás alapján a Bank az Ügyfél értékpapírjainak vagy egyéb ingó vagyontárgyainak letéteményeseként jár el, és értékpapír-letét esetén - az Ügyfél erre vonatkozó megbízása/i alapján - mint letétkezelő átveszi, illetve átadja az Ügyfél nevében az értékpapírokat, valamint beszedi az általa kezelt értékpapírokkal kapcsolatos osztalékot, kamatot, illetőleg vételárat vagy beváltási összeget, illetőleg az Ügyfél megbízása alapján teljesíti az Ügyfél által megvásárolt értékpapírok ellenértékének kifizetését az eladó felé (az ilyen tevékenységekre mindenkor irányadó szokásos eljárások szerint), egyéb vagyontárgyak esetén pedig a külön megállapodás feltételei szerint gondoskodik azok biztonságos megőrzéséről. A Bank az Ügyfél külön hozzájárulása nélkül is jogosult al-letéteményes igénybevételére. Ellenkező megállapodás hiányában a Bank jogosult a letéti szolgáltatással kapcsolatos díjait saját hatáskörében, az Ügyfél értesítése mellett módosítani.

25. Értékpapír kereskedelem

25.1.
Amennyiben a Bank a mindenkor irányadó jogszabályok keretei között értékpapír kereskedelmet végez, akkor annak részletes feltételeire a Bank erre vonatkozóan kiadott külön általános üzleti feltételeinek rendelkezései alkalmazandók. A Bank - kérésre - az Ügyfél rendelkezésére bocsátja ezen általános üzleti feltételeket is.

26. Külföldi pénznemmel kapcsolatos ügyletek

26.1.
Amennyiben az Ügyfél egy meghatározott összegű pénznemet egy másik pénznem ellenében azonnali illetve határidős árfolyamon vesz vagy a Banknak azonnali illetve határidős árfolyamon elad - minden esetben a Bank által az erre az ügyletre vonatkozó ajánlatban megállapított feltételek szerint - a jelen 26. pont rendelkezései irányadóak.

26.2.
Azonnali devizaügylet keretében az Ügyfél a Banktól időről időre egy meghatározott összegű pénznemet egy másik pénznem ellenében azonnali árfolyamon vesz vagy a Banknak azonnali árfolyamon elad, minden esetben spot értéknappal a Bank által az erre az ügyletre vonatkozó Ajánlatban megállapított feltételek szerint.

26.3.
Határidős Devizaügylet keretében az Ügyfél a Banktól időről időre egy meghatározott összegű pénznemet egy másik pénznem ellenében határidős árfolyamon vesz vagy a Banknak határidős árfolyamon elad, minden esetben határidős értéknappal a Bank által az erre az ügyletre vonatkozó Ajánlatban megállapított feltételek szerint.

26.4.
Az Ügyfél a Bank rendes üzleti órái alatt telefonon kérheti azt a Banktól, hogy számára azonnali illetve határidős devizaügylet megkötése céljából annak feltételeire ajánlatot tegyen (továbbiakban "**Ajánlat**"), a Bank pedig jogosult (de nem köteles) az adott devizaügyletre vonatkozó Ajánlatot megadni. Az Ajánlat feltételeit a Bank saját hatáskörében állapítja meg. Ha az Ügyfél az Ajánlat feltételei szerint devizaügyletet kíván kötni, úgy az Ajánlatot az Ügyfél köteles azonnal elfogadni. Amennyiben az Ügyfél elmulasztja azonnal elfogadni az adott Ajánlatot, a Bank a továbbiakban nem köteles az Ajánlat feltételei szerint az Ügyféllel devizaügyletet kötni. Ha az Ügyfél elfogad egy Ajánlatot az a Bank és az Ügyfél között az Ajánlat feltételei szerinti devizaügylet létrejöttét jelenti. A Bank az adott devizaügyletről egy olyan dokumentumot küld el az Ügyfélnek, amely a Bank könyvelési rendszere alapján rendelkezésre áll, és amely a devizaügyletnek az Ajánlat szerinti részleteit tartalmazza. A Bank jogosult (i) az Ügyféltől az adott devizaügylet adataira vonatkozó írásos visszaigazolást kérni, amelyet az Ügyfél köteles megadni; és (ii) az Ügyfél és a közte létrejött telefonbeszélgetést rögzíteni, és az ilyen felvételt az adott devizaügylet feltételeire vonatkozó vitás kérdések eldöntésekor bizonyítékként felhasználni.

26.5.
Az Ügyfél köteles a Banknak átadni azon személyek nevét, tisztségét, aláírásmintáját, akik devizaügylet kapcsán jogosultak az Ügyfél nevében árfolyamjegyzést kérni és devizaügyletet kötni. A Bank jogosult azt feltételezni, hogy ezen személyek azok, akiknek magukat állítják, a Banknak átadott bármely dokumentumon lévő aláírásuk hiteles (a Banknak az ésszerűség határain túl nem kötelessége az aláírások vizsgálata), és jogosultak az Ügyfél nevében devizaügyletet lebonyolítani. Ezen kívül a Bank és az Ügyfél megállapodhat egy olyan kód- vagy jelszóban, amelyet az Ügyfél az árfolyamjegyzésre irányuló kérésében használni köteles, így a Bank csak akkor ad Ajánlatot, ha az Ügyfél nevében eljáró személy az adott kód- vagy jelszót használja.

26.6.
Egy adott határidős devizaügyletre vonatkozó Értéknapon, az Ügyfélnek a Bankhoz az adott Értéknapot legalább két (2) munkanappal megelőzően reggel 9.00 óráig írásban eljuttatott választása szerint, vagy

(i) az Ügyfél és a Bank köteles a másik félnek a határidős devizaügyletre a megadott határidős árfolyamon megállapított teljes összeget az adott pénznemben megfizetni, vagy

(ii) az Ügyfél kérheti ezen határidős devizaügylet nettó elszámolását, amely esetben az adott fél a határidős árfolyam és az adott azonnali árfolyam közti különbséget köteles a másik félnek megfizetni, feltéve, hogy az Ügyfél és a Bank egymással korábban ugyanarra az Értéknapi teljesítésre, ugyanazon devizapár tekintetében azonnali devizaügyletet kötöttek egymással úgy, hogy a devizapár egyik pénznemében fizetendő összeg mindkét ügyletben azonos. Amennyiben az Ügyfél devizavétele esetén az (i) alpont szerinti teljes összegű fizetést választja, úgy köteles a Banknak az adott Értéknap előtt legalább két (2) munkanappal, reggel 9.00 óráig egy, a Bank számára megfelelő átutalási megbízást adni. Amennyiben az Ügyfél nem választ a fenti két lehetőség közül, vagy a Bank számára nem juttatja el az előző pont alapján megkívánt átutalási megbízást, akkor a Bank az adott Határidős Devizaügyletet saját választása szerint az általa az adott Értéknapra közölt fixing eladási vagy vételi árfolyamon fogja lezárni. Az ezen pont szerint fizetendő összeg megfizetése az adott Értéknapon esedékes.

26.7.
Egy adott azonnali devizaügyletre vonatkozó Értéknapon, az Ügyfélnek a Bankhoz az adott ügylet megkötésének a napján eljuttatott választása szerint, vagy (i) az Ügyfél és a Bank köteles a másik félnek az azonnali devizaügyletre a megadott azonnali árfolyamon megállapított teljes összeget az adott pénznemben megfizetni. Amennyiben az Ügyfél devizavétele esetén az (i) alpont szerinti teljes összegű fizetést választja és az devizafizetésre vonatkozik, úgy köteles a Banknak az adott azonnali devizaügylet megkötésének a napján egy, a Bank számára megfelelő átutalási megbízást adni.

26.8.
Az Ügyfél egy adott devizaügylet alapján teljesítendő fizetést köteles egész összegben, az adott devizaügyletnek megfelelő devizában és bármilyen (beszámításra, viszontkeresetre, adófizetésre alapított) levonás nélkül teljesíteni, kivéve, ha a levonásra jogszabály kötelezi. Ebben az esetben az Ügyfél köteles a Banknak olyan további összeget megfizetni, amellyel együtt a Bank által ténylegesen kapott összeg megegyezik azzal az összeggel, amelyet a Bank akkor kapott volna, ha ilyen levonás nem lett volna.

26.9.
Deviza/valuta eladására vagy vételére szóló megbízás teljesítése során a Bank harmadik személlyel a saját nevében köthet szerződést anélkül, hogy köteles lenne ezen szerződés feltételeiről Ügyfelét tájékoztatni.

26.10.
A Bank a deviza/valuta forintra, a forint devizára/valutára illetve deviza/valuta más devizára/valutára történő átváltását az általa meghatározott és az Ügyféllel közölt árfolyamon hajtja végre.

26.11.
A nemzetközi fizetések és a deviza/valuta ügyletek teljesítése során az árfolyamváltozásokból származó kockázatokért a Bank nem felel, azok az Ügyfelet terhelik. Ha az árfolyamváltozásból a Banknál merül fel bármilyen költség vagy kár, az Ügyfél köteles azokat a Banknak megtéríteni.

Egyéb Feltételek

27. Információ szolgáltatás

27.1.
Az Ügyfél köteles tényleges, teljes és valós információt szolgáltatni a Bank számára minden olyan lényeges változásról, tényről vagy körülményről, amely a Bank és az Ügyfél közötti kapcsolatra hatással lehet. Ezen információnak tartalmaznia kell, (beleértve, de nem kizárólagosan), az Ügyfél jogi, belső szervezeti, pénzügyi helyzetében, illetve az aláírók személyében bekövetkezett változásokat.

27.2.
Az Ügyfél köteles a Banknak minden olyan adatot és felvilágosítást megadni, amit a Bank szükségesnek lát bármely bankszolgáltatása nyújtásához vagy fenntartásához. A Bank kérésére az Ügyfélnek be kell többek között nyújtania a Bankhoz az éves (év végi) és a féléves mérlegeit, továbbá köteles lehetővé tenni, hogy üzleti könyveit és kimutatásait a Bank megvizsgálhassa. A Bank bármikor kérheti, az Ügyfél pedig köteles rendelkezésre bocsátani a Bank által szükségesnek tartott azon információkat, amelyek alkalmasak annak igazolására, hogy

(i) az Ügyfél képes a Bankkal szemben fennálló kötelezettségeinek teljesítésére, és/vagy
(ii) az Ügyfél Bankkal szemben fennálló kötelezettségeinek biztosítéka megfelelő,
(iii) az Ügyfél a hitelt, a kölcsönt (vagy ehhez hasonló szolgáltatást) a Szerződésben meghatározott célra fordította, illetve fordítja, illetőleg, hogy
(iv) az Ügyfél, illetve a Banknak az Ügyféllel való üzleti kapcsolata megfelel a fenntartható finanszírozás és az egységes vállalati felelősségvállalás ösztönzését szolgáló környezettudatos, társadalmi és szociális szempontokat is figyelembe vevő, vállalati társadalmi felelősségvállalásra (ESG) vonatkozó magyar jogszabályoknak, közigazgatási, jegybanki és más szabályozó általi rendelkezéseknek, hatósági előírásoknak vagy a Bankra kötelező egyéb szabályozásoknak, az Európai Unió kötelező jogi aktusainak, valamint a Bank belső szabályzatainak.

27.3.

Az Ügyfél köteles minden információt a Bank rendelkezésére bocsátani, és minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a Bank határidőben eleget tudjon tenni bármilyen helyi illetve külföldi adó kötelezettségének és határidőben teljesíthessen bármilyen helyi vagy külföldi (adó) hatóság általi információigénylést. Az Ügyfél elismeri, hogy minden általa szolgáltatott, a helyi és/vagy külföldi adó minősítését érintő információ a valóságnak megfelelő és teljes. Az Ügyfél a szolgáltatott információban bekövetkező bármely változásról 30 (harminc) napon belül írásban köteles értesíteni a Bankot. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Bank a jogszabályoknak való megfelelés céljából, az Ügyfél és az ellenőrzést gyakorló személy FATCA/CRS minősítéséről és/vagy adó illetőségi minősítéséről és a Banknál vezetett számláiról információt szolgáltathat az illetékes hatóságok részére. Az Ügyfél elfogadja, hogy a Bank által meghatározott adó minősítés nem minősül adótanácsadásnak.

28. Az információk bizalmas kezelése

28.1.
A Bank az Ügyfél által közölt, vagy az Ügyfelet érintő, tudomására jutott valamennyi információt bizalmasan kezeli, összhangban a vonatkozó jogszabályi előírásokkal. A Bank ezen információról harmadik személynek csak az Ügyfél kifejezett írásbeli meghatalmazása esetén, bíróság határozata alapján vagy vonatkozó jogszabályi keretek között ad felvilágosítást.

29. Adatvédelem, adatkezelés

29.1.
Bank az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott dokumentumokban, szerződésekben, igazolásokban és bármilyen más formában az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott dokumentumban feltüntetett hiteladatokról nyilvántartást vezet, ezen adatokat kezeli és védi. A Bank jogosult ezen adatok kockázatértékelési és kockázatkihelyezési szempontokból való használatához, illetve a Szerződésből eredő jogok és kötelezettségek igazolásához.

29.2.
Az Ügyfél felhatalmazza a Bankot, hogy a Szerződésben megadott hiteladatait, a Bankkal kötött szerződésben rögzített adatait a Szerződés megszűnésétől számított öt évig nyilvántartsa és kezelje. Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy hiteladatait a Bank üzleti helyiségein kívül az ING Csoporthoz tartozó belföldi vagy külföldi társaság tárolja vagy feldolgozza.

29.3.
A Bank az Ügyféllel, vagy az Ügyfél részére a Bank által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos adatot, dokumentumot vagy információt szolgáltatásnyújtás, belső elemzés és ellenőrzés, kockázatkezelés, termékfejlesztés, marketing tevékenység, adattárolás központosítása, a Bank biztonságának és integritásának megőrzése, jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelősség céljából, valamint a fentieken túl a Bank által mindenkor meghatározott és az Ügyféllel közölt bármely egyéb célból szerzi meg, használja, és kezeli. Az Ügyfél felhatalmazza a Bankot arra, hogy a Bank az Ügyféltől származó, vagy az Ügyfélre, illetve a Bank által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatásra vonatkozó bármely adatot, dokumentumot vagy információt továbbítson vagy megosszon (i) a jelen pontban meghatározott bármely célból az ING Csoportba tartozó jogalanyokkal vagy az ING Csoportba tartozó bármely jogalany részére szolgáltatást nyújtó harmadik féllel, (ii) ha az Ügyfél, vagy bármely leányvállalata részére nyújtandó szolgáltatás nyújtása céljából arra szükség van, akkor az Ügyfél leányvállalatával, (iii) amennyiben alkalmazandó törvény vagy rendelet, jogi eljárás, szabályozói intézkedés, vagy bíróság határozata, ítélete, rendelkezése a továbbítást vagy megosztást megengedi vagy kötelezően előírja, és (iv) amennyiben a továbbításra vagy megosztásra azért van szükség, hogy a Bank a helyi vagy külföldi hatóságoktól érkező megkereséseknek, ezen hatóságokkal szemben fennálló kötelezettségének eleget tudjon tenni. Az Ügyfél tudomásul veszi hogy a jelen felhatalmazás a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban "**Hpt**".) 161.§ szerinti írásbeli hozzájárulásnak minősül. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy az ismertetett külföldi adatkezelőnél a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden adatra nézve teljesülnek és az adatkezelő székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal.

29.4.
A Bank jogosult a saját üzleti helyiségeiben megjelenő személyek megörökítésére, és a készített kép tárolására, felhasználására elszámolási, biztonsági okokból a rögzítéstől számított öt évig.

29.5.
A Bank az Ügyfélszolgálati Osztállyal vagy a Bank bármely munkatársával folytatott telefonbeszélgetést – a fenti 29.2 pontban foglaltakkal összhangban – teljes részletességgel rögzíti (illetve jogosult rögzíteni) és tárolja (illetve jogosult tárolni) legfeljebb öt évig. Az ilyen információ felhasználására a Bank kizárólag elszámolási és biztonsági okból jogosult.

29.6.
A Bank számára kiemelt fontossággal bír az Ügyfelek és képviselőik személyes adatainak a védelme.

Az Ügyfélnek és képviselőinek joga van megismerni minden olyan személyes adatot, amelyet a Bank a személyével/képviselőjével kapcsolatban nyilvántart, kezel, továbbít, kivéve ha ez a vonatkozó jogszabályok alapján nem megengedett.
A Bank a személyes adatokat az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak megfelelően, a Bank Adatvédelmi Nyilatkozatában leírtak szerint kezeli, amely deklarálja többek között a Bank adatvédelemmel kapcsolatos alapelveit, a Bank által kezelt személyes adatok körét, az adatkezelés célját.

A Bank Adatvédelmi Nyilatkozata az alábbi weboldalon: https://www.ingbank.hu/hu/koezzetetelek/adatvedelmi-nyilatkozat vagy a szokásos kapcsolattartója segítségével is elérhető.

29.7.
A Hpt. szerint az Ügyfél jogosult bármely, a számlájára vonatkozó szerződési feltételről, ideértve a Bank Üzletszabályzatáról, Általános Szerződési Feltételeiről és a Kondíciós Listáról, az egyes kondíciók számítási módjáról tájékozódni. A dokumentumok egy példányát az Ügyfél kérésére a Bank ingyenesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

29.8.
Jelen Üzletszabályzat tekintetében **"ING Csoport"** a következő társaságokat jelenti:
a Bank, az ING Magyarország Ingatlanfejlesztő Kft. (székhely: 1062 Budapest, Aradi utca 16. II. em. 2..; cégjegyzékszám: 01-09-692590.), , az ING Bank N.V. (székhelye: Bijlmerdreef 106, 1102 CT Amszterdam, Hollandia), valamint az ING Bank N.V. belföldi, illetve külföldi leányvállalatai és fióktelepei.

30. A Központi Hitelinformációs rendszer felé történő adatszolgáltatás

A Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)

A KHR-re vonatkozó szabályokat, a nyilvántartás célját és a törvényi célhoz kötöttségét, az Ügyfelet mint nyilvántartott személyt megillető jogokat, az adatok átadásának feltételeit a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. tv. („KHR tv.") tartalmazza. A KHR-hez kapcsolódó további rendelkezések találhatók a Hpt.-ben valamint a Tpt.-ben. Az Ügyfél jelen Üzletszabályzat elfogadásával elismeri, hogy a KHR rendszerre vonatkozó – fentiekről szóló – tájékoztatást megkapta és tudomásul vette.

30.1.
A KHR-be való adattovábbítás célja, a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítása az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók biztonságának érdekében. Amennyiben tehát az Ügyfél adatai szerepelnek a KHR-ben, az nem jelenti feltétlenül, automatikusan azt, hogy az Ügyfél pénzügyi szervezettől nem kaphat hitelt, kölcsönt vagy nem veheti igénybe a pénzügyi szervezet egyéb szolgáltatásait. A hitelezési kockázat csökkentése révén a KHR működése hozzájárul a hitelnyújtók biztonságosabb működéséhez is.

30.2. A KHR rendszer részére történő adatszolgáltatás
Az Ügyfél referenciaadatai kizárólag az alábbi szerződések megkötését megalapozó döntés meghozatalához adhatók át pénzügyi szervezetek részére:
a. hitel és pénzkölcsön nyújtása,
b. pénzügyi lízing,
c. olyan papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például papír alapú utazási csekk, váltó) kibocsátása, illetve az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtása, amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak;
d. kezesség és bankgarancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása,
e. befektetési hitel nyújtása a befektetőnek,
f. értékpapír-kölcsönzés.

az Ügyfélnek nyújtott írásbeli tájékoztatás keretében.

A KHR-ben nyilvántartható adatok köre:

30.3. Természetes személyek esetén
a. azonosító adatok: név, születési név, születési idő, hely, anyja születési neve, személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma, lakcím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím.
b. a Hpt. 3. § (1) bekezdésének b)–c) és f-g) pontjában foglalt pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés, a befektetési hitel nyújtására, illetve az értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződési adatok: (i) a szerződés típusa és azonosítója (száma), a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, ügyféli minőség (adós, adóstárs), a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, (ii) a KHR tv. 11.§ (1) bekezdésében meghatározott feltételek bekövetkezésének időpontja, a KHR tv. 11.§ (1) bekezdésében meghatározott feltételek bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege, a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés, előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme, fennálló tőketartozás összege és pénzneme, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme.

c. a Hpt. 3. § (1) bekezdésének b)–c) és f-g) pontjában foglalt pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés, a befektetési hitel nyújtására, illetve az értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés kezdeményezésére vonatkozó adatok: az igénylés elutasításának időpontja, indoka, okirati bizonyítékok, jogerős bírósági határozat száma, az eljáró bíróság megnevezése, a határozat rendelkező részének tartalma.
d. a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával kapcsolatos adatok: a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz típusa és azonosítója (száma), a letiltás időpontja, a letiltott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel végrehajtott műveletek időpontja, száma, összege, a jogosulatlan felhasználások száma, az okozott kár összege, a bírósági határozat jogerőre emelkedésének időpontja, perre utaló megjegyzés.
e. a hozzájárulás megadásával kapcsolatos adatok: a nyilatkozat kelte (hely, dátum), a referenciaadat-szolgáltató azonosító adatai, az Ügyfél azonosító adatai, a hozzájárulás megtagadására utaló megjegyzés.

30.4. Vállalkozások esetén

a. azonosító adatok: cégnév, név, székhely, cégjegyzékszám, egyéni vállalkozói igazolvány szám, adószám.
b. a pénzügyi szolgáltatásra, befektetési hitel nyújtására, értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződési adatok: a szerződés típusa és azonosítója (száma), a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, a szerződés megszűnésének módja, a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a KHR tv. 14.§-ában meghatározott feltételek bekövetkezésének időpontja, a KHR tv. 14.§-ában meghatározott feltételek bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege, a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontja és összege, a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének időpontja és módja, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés, előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme, fennálló tőketartozás összege és pénzneme, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme.
c. azon bankszámlákkal kapcsolatos adatok, amelyeken sorba állított követeléseket tartottak nyilván: a pénzforgalmi számla vezetésére vonatkozó szerződés azonosítója (száma), a sorba állított követelések összege és devizaneme, a követelések sorba állításának kezdő és megszűnési időpontja, perre utaló megjegyzés.
d. a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésre vonatkozó adatok: a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének, felfüggesztésének időpontja, perre utaló megjegyzés.

30.5.
Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Bank a fentiekben meghatározott adatokat a KHR felé továbbítsa. Az Ügyfél e tekintetben felmenti a Bankot a banktitok tartás kötelezettsége alól.

Tájékoztatás a KHR-ben szereplő adatokról

30.6.
A KHR-be adatot szolgáltató pénzügyi szervezetnél bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben, és ezen adatait mely pénzügyi szervezet adta át.

30.7.
A Bank a tájékoztatás iránti kérelmet a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül továbbítja, amely három napon belül a kért adatokat zárt módon megküldi a Banknak, amely azt, a kézhezvételt követően ugyancsak zárt módon, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül eljuttatja Önnek.

30.8.
A tájékoztatás évente egy alkalommal díjtalan. További tájékoztatás kérése esetén a kérelmezőnek költségtérítést kell fizetnie, amely legfeljebb a kapcsolódó közvetlen költségek ellenértékét tartalmazhatja.

30.9.
Ha az adatok jogellenesen kerültek a KHR-be, vagy azokat az Ügyfél kifogása következtében helyesbíteni vagy törölni kell, akkor a megfizetett költségtérítést a KHR-be történő felvételt kérő referenciaadat.szolgáltató visszatéríti az Ügyfélnek.

Jogorvoslat a KHR-ben szereplő adatokkal kapcsolatban

30.10.
Az Ügyfél jogosult kifogást tenni adatainak a KHR-be történt átadása, azoknak a KHR-ben való kezelése ellen, és kérheti az adat helyesbítését, illetve törlését. A kifogást a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz vagy ahhoz a pénzügyi szervezethez nyújthatja be, amelyik a kifogásolt adatot a KHR-be továbbította. A kifogás eredményéről az Ügyfél írásban kap tájékoztatást.

30.11.
A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a helyesbítésről vagy törlésről haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül értesít valamennyi olyan referenciaadat-szolgáltatót, amely az Ügyfélről a helyesbítést vagy törlést megelőzően referenciaadatot továbbított.

30.12.

Az Ügyfél keresetet indíthat adatainak jogellenes átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából a referencia-adat szolgáltató vagy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen a 30.7 pontban foglalt tájékoztatás kézhezvételét követő 30 (harminc) napon belül a lakóhelye szerinti illetékes helyi bíróságnál (akár személyesen, akár ajánlott küldemény útján), amennyiben:

a. kérésére – az erre vonatkozó szabályoknak megfelelően – nem kap tájékoztatást arról, hogy adatai szerepelnek-e a KHR-ben,
b. a kifogás eredményéről való tájékoztatás elmaradása esetén,
c. a kifogás eredményéről való tájékoztatás kézhezvételétől számított 30 napon belül, amennyiben a tájékoztatás eredményével nem ért egyet.

A Bank KHR-felé történő adatközlésének szabályozása és az Ügyfél tájékoztatása

30.13.
A KHR tv. 15.§ a központi hitelinformációs rendszerbe (KHR) való adattovábbítás kapcsán, természetes személyeket és vállalkozásokat megillető írásbeli tájékoztatási kötelezettséget ír elő a Bank részére az alábbiak szerint.

30.14.
A Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére a Hpt. 3. § (1) bekezdésének b)–c) és f-g) pontjában foglalt pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés, a befektetési hitel nyújtására, illetve az értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés megkötését követően haladéktalanul írásban átadja az Ügyfél fenti 30.3 a)-b) (i) pontjában foglalt referenciaadatait, melyhez az kifejezetten Ügyfél hozzájárul. Amennyiben ehhez nem járul hozzá, úgy ennek megtagadását a KHR tartalmazza.

30.15.
A Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére írásban átadja az Ügyfél fenti 30.3 a) és b) pontjában foglalt referenciaadatait, amennyiben az Ügyfél a Hpt. 3. § (1) bekezdésének b)–c) és f-g) pontjában foglalt pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződésben, a befektetési hitel nyújtására, illetve az értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződésben vállalt fizetési kötelezettségeinek oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt. Ugyanazon természetes személy fentiek szerinti szerződésszegését több jogviszony egyidejű fennállása esetén jogviszonyonként külön-külön kell figyelembe venni.

30.16.
A Bank tájékoztatja a természetes személy Ügyfelet arról, hogy amennyiben okirattal bizonyítható, hogy a természetes személy Ügyfél a Hpt. 3. § (1) bekezdésének b)–c) és f-g) pontjában foglalt pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés, a befektetési hitel nyújtására, vonatkozó szerződés, valamint a Tpt. szerinti értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés megkötésének kezdeményezése során valótlan adatot közöl, hamis vagy hamisított okiratot használ, a Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja a természetes személynek a fenti 30.3 a) és c) pontjai szerinti referenciaadatait.

30.17.
A Bank tájékoztatja a természetes személy Ügyfelet arról, hogy a Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja annak a természetes személynek a 30.3 a) és d) pontjai szerinti referenciaadatait,

a. aki a készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozó azon bejelentését követően, miszerint az elektronikus fizetési eszköz kikerült a birtokából, vagy az elektronikus fizetési eszköz használatához szükséges személyazonosító, illetve egyéb kódja vagy más hasonló azonosító adata jogosulatlan harmadik személy tudomására jutott, a bejelentett fizetési eszközzel tranzakciót hajt végre,
b. aki a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata során jogosulatlanul más személy személyazonosító vagy egyéb kódját, illetve más azonosító adatát használja fel,
c. akivel szemben a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerősen a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény („Btk.") 392-394. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg.

30.18.
A Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére a KHR. tv. hatályba lépését követő 180 (százhetvenedik) napon belül átadja a KHR tv. hatályba lépését megelőző 5 (öt) évben lezárt, természetes személy Ügyfelével kötött szerződéseihez kapcsolódóan az Ügyfélnek a fenti 30.3 a) és b) pontjában foglalt referenciaadatait.

30.19.
A Bank az adatátadás tervezett végrehajtását harminc nappal megelőzően tájékoztatja a természetes személy Ügyfelet arról, hogy a Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja annak a természetes személynek a 30.3 a) és b) pontja szerinti referenciaadatait, aki a Hpt. 3. § (1) bekezdés b)-c) és f)-g) pontjaiban meghatározott pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó

késedelem folyamatosan több, mint 90 (kilencven) napon keresztül fennállt.

30.20.
A Bank a referenciaadatok fentiek szerint történő átadását követően legfeljebb 5 (öt) munkanapon belül írásban értesíti a természetes személy Ügyfelet az átadás megtörténtéről.

30.21.
A Bank a vállalkozásnak minősülő Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy

a. a Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére a Hpt. 3. § (1) bekezdés b)-c) és f)-g) pontjai szerinti pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés, a befektetési hitel nyújtására vonatkozó szerződés, valamint a Tpt. szerinti értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés megkötését követően haladéktalanul írásban átadja az Ügyfél fenti 30.4 a)-d) pontjában foglalt referenciaadatait.
b. a Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja annak a vállalkozásnak a 30.4 a) és c) pontja szerinti referenciaadatait, amelynek bankszámlájával szemben - fedezethiány miatt – 30 napot meghaladó időszak alatt, megszakítás nélkül, egy millió forintnál nagyobb összegű sorba állított követelést tartanak nyilván.
c. a Bank a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja annak a vállalkozásnak a 30.4 a) és d) pont szerinti referenciaadatait, amely készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésben vállalt kötelezettségét megszegte, és emiatt a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződését a referenciaadat-szolgáltató felmondta vagy felfüggesztette.

31. Kiszervezés

31.1.
A Bank ezúton tájékoztatja Ügyfelét, hogy a Bank egyes tevékenységeit kiszervezni jogosult. A Bank által kiszervezett tevékenységeket a Bank a Hirdetményben hozza nyilvánosságra és biztosítja, hogy az az Ügyfél részére folyamatosan hozzáférhető legyen úgy, hogy az Ügyfél pontos tájékoztatást kapjon a kiszervezett tevékenység(ek)ről, a kiszervezett tevékenységet végző(k)ről és a kiszervezés időtartamáról. A Bank által kiszervezett tevékenységek körét a Hpt. 68 §-ban foglaltak szerint a jelen Üzletszabályzat 3. számú Melléklete tartalmazza.

32. Értesítések

32.1.
A Bank és az Ügyfél kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni az üzleti kapcsolatuk szempontjából jelentős fejleményről, tényről, mulasztásról, hibáról és kötelesek az előbbiekre vonatkozó, egymáshoz intézett kérdésekre válaszolni.

32.2.
Az Ügyfél köteles értesítési címét, telefon- és faxszámát a Banknak megadni és ezek megváltozásáról a Bankot haladéktalanul értesíteni. A Bank elérhetőségeit az Üzletszabályzat második oldala tartalmazza. Az ennek elmaradásából esetlegesen felmerülő károk kizárólag az Ügyfelet terhelik.

32.3.
A Bank által az Ügyfél kérésére postán küldött értesítéseket a postánál szokásos kézbesítési idő elteltével átvettnek kell tekinteni, ha az értesítést az Ügyfél által megadott címre postázták (vagy olyan harmadik fél részére, akit az Ügyfél az értesítések átvételére meghatalmazott). A Bank által az Ügyfél részére faxon küldött értesítést az elküldésének napján kell megérkezettnek tekinteni, feltéve, ha a megfelelő visszaigazoló lap rendelkezésre áll, és ha az értesítést az Ügyfél által a Banknak megadott faxszámra küldték.

32.4.
Az Ügyfél köteles kártalanítani a Bankot minden olyan kárért vagy veszteségért, amely közvetlenül vagy közvetve annak következménye, hogy a Bank az Ügyfél által vagy nevében a Banknak küldött (vagy az Ügyfél által vagy nevében küldöttnek látszó) értesítés szerint járt el. Az Ügyfél nem támaszthat igényt és nem indíthat eljárást a Bank vagy annak alkalmazottai ellen olyan kár vagy veszteség miatt, amely az Ügyfelet annak következtében érte, hogy a Bank az Ügyfél által vagy nevében neki küldött (vagy az Ügyfél által vagy nevében küldöttnek látszó) értesítés szerint járt el. Ellenkező megállapodás hiányában bármely telefonon vagy faxon továbbított értesítést írásban meg kell erősíteni. Amennyiben az Ügyfél az ilyen megerősítést elmulasztja, a Bankot nem terheli felelősség azokért a károkért, amelyek abból származnak, hogy a Bank a vissza nem igazolt értesítésnek megfelelően járt el.

32.5.
Az Ügyfél köteles értesíteni a Bankot, ha a Banktól várt valamely értesítés - különösen, ha a fizetési megbízás teljesítésére vagy pénzösszeg jóváírására vonatkozik - nem érkezett meg időben. Az értesítés elmulasztásából származó károkért a Bankot felelősség nem terheli.

33. Költségek

33.1. Ha az Üzletszabályzat vagy a Kondíciós Lista másként nem rendelkezik, illetőleg a Felek másban nem állapodnak meg, akkor mind a Bank, mind az Ügyfél viseli az ügylet és az üzleti kapcsolatuk folyamán felmerült saját költségeit. Azonban ha az Ügyfél elmulasztja a Bankkal szemben fennálló valamely kötelezettségének

teljesítését, és ezért a Bank kénytelen megtenni a szükséges lépéseket a teljesítés érvényesítése vagy jogainak fenntartása érdekében (akár rendes bíróság, akár választottbíróság előtt vagy egyéb úton), akkor az Ügyfél köteles viselni mindazokat a költségeket (így a jogi tanácsadó díját is), melyek ennek során a Banknál felmerülnek.

34. Határidők számítása

34.1.
Amennyiben a jelen Üzletszabályzat másképpen nem rendelkezik, az itt meghatározott napok, hónapok naptári napokat, illetve naptári hónapokat jelentenek.

35. Panaszok, peren kívüli jogorvoslat

35.1.
Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy panaszt nyújtson be a Bankhoz. A Bank a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő tizenöt (15) munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek, kivéve, 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 késedelmi okait, valamint a végső határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. A Bank az összes többi esetben az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

35.2.
A panasz elutasítása esetén az Ügyfél az alábbi szervezetek eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ügyfél fogyasztónak minősül, és a panasz és a panaszkezelés:

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, úgy az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez (az alábbiakban meghatározott elérhetőségen: levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: pbt@mnb.hu); vagy a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, úgy az Ügyfél a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezheti (az alábbiakban meghatározott elérhetőségen: levelezési cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu).

Amennyiben az Ügyfél nem minősül fogyasztónak, úgy a panasz elutasítása esetére panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

35.3.
A panasz benyújtásához szükséges információkat, elérhetőségeket, valamint a panaszok kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a 2. számú mellékletben található nyilvános Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza.

36. Illetékesség, alkalmazandó jog

36.1.
A Felek ellenkező megállapodása hiányában a Bank és az Ügyfél közötti valamennyi vitás ügyben, amennyiben az helyi bíróság hatáskörébe tartozik, alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság, mint elsőfokú bíróság kizárólagos illetékességének. Amennyiben a jogvita megyei bíróság hatáskörbe tartozna, úgy Felek - a Polgári Perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény („Pp.") 36. §-ának (2) bekezdése alapján - vállalják, hogy a Szerződés megkötésének helye szerint illetékes bírósághoz fordulnak.

36.2.
Az Üzletszabályzat és a Szerződés, valamint azok végrehajtása és teljesítése a Felek, illetőleg azok jogutódai vagy engedményesei javára szolgálnak, és az Üzletszabályzat valamint a Szerződés rendelkezései mindezek összes képviselőjére kötelező erejűek. Ellenkező megállapodás hiányában az Üzletszabályzat, a Szerződés, valamint ezek végrehajtása és teljesítése a magyar jog szerint értelmezendő, azok a magyar jog alapján jöttek létre, és a magyar jogszabályok és rendelkezések hatálya alá tartoznak, a visszautalás ("**rules of renvoi**") szabályaira tekintet nélkül.

37. Részleges érvénytelenség

37.1.
Ha bármely illetékes bíróság jogellenesnek, érvénytelennek vagy végrehajthatatlannak nyilvánítaná az Üzletszabályzat vagy bármely Szerződés bármely rendelkezését, az a többi rendelkezés érvényét és hatályát nem érinti.

38. Bankszünnap

38.1.
A Hpt. 286. § -a alapján a Bank a pénzügyi, kiegészítő pénzügyi szolgáltatása vagy annak körébe tartozó bármely résztevékenység vonatkozásában

munkanapokon történő előzetesen tervezett szüneteltetésére bankszünnapot tarthat, aminek feltételeit a Bank a jelen pontban határozza meg. A Bank a bankszünnap tényét és a bankszünnappal érintett szolgáltatások körét legalább harminc nappal megelőzően a) meghirdeti a pénztárában, mint az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében és az internetes honlapján, b) értesíti az Ügyfelet a Bank és az Ügyfél között szokásosan alkalmazott kommunikációs csatornán, valamint c) bejelenti a Felügyeletnek. A Bank a bankszünnap ténye, annak a bejelentése, valamint az Ügyfelek előzetes értesítése szempontjából – ide nem értve az azonnali átutalási megbízások esetében hirdetett bankszünnapot – azoknak a napoknak a 8:00 és 17:00 közötti időtartamát veszi alapul, amelyen a bankok Magyarországon, üzletvitel céljából nyitva vannak.

39. Szanálás

39.1.

Jelen Üzletszabályzat bármely más rendelkezésétől függetlenül az Ügyfél elfogadja, hogy a Banknak jelen Üzletszabályzaton alapuló vagy azzal kapcsolatos, az Ügyféllel szemben fennálló bármely kötelezettsége bármely illetékes szanálási hatóság szanálási eszközei alá vonható, továbbá az Ügyfél magára nézve kötelezőnek fogadja el az alábbiakat:

a) bármely ezen kötelezettséghez kapcsolódó szanálási eszköz alkalmazása, ideértve (korlátozás nélkül):

i. az ezen kötelezettséghez kapcsolódó tőkeösszeg vagy kintlévőség (beleértve a felhalmozott, de ki nem fizetett kamatot) teljes vagy részleges csökkentése;
ii. az ezen kötelezettségek egészének vagy egy részének részvényekké, vagy más, tulajdonjogot megtestesítő eszközökké történő átalakítása; és
iii. bármely ilyen kötelezettség megszüntetése; és

b) jelen Üzletszabályzat bármely rendelkezésének olyan módosítása, amely bármely, ezen kötelezettségekhez kapcsolódó szanálási eszköz végrehajtásához szükséges.

1. sz. Melléklet

TÁJÉKOZTATÓ A BETÉTESEKNEK

Alapvető információk a betétbiztosításról	
Az ING Bank N.V.-nél elhelyezett betéteket biztosító betétbiztosítási rendszer:	A De Nederlandsche Bank N.V. (Holland Központi Bank) (DNB) által jogszabály alapján működtetett Holland Betétbiztosítási Rendszer [(1)]
A betétbiztosítás összeghatára:	100 000 euró betétesenként és hitelintézetenként [(2)] Az Ön hitelintézetének részét képező védjegyek: ING, ING Bank, ING Bank N.V.
Ha Ön ugyanannál a hitelintézetnél több betéttel is rendelkezik:	Az azonos hitelintézetnél elhelyezett betéteket 'összevonják', és az összevont összegre alkalmazzák az 100 000 euró összeghatárt [(2)]
Ha Ön más betétessel közös betéttel rendelkezik:	Az 100 000 eurós összeghatár külön-külön vonatkozik az egyes betétesekre [(3)]
Kártalanítási határidő a hitelintézet fizetésképtelensége esetén:	20 munkanap [(4)]
A kártalanítás pénzneme:	euro
Kapcsolat:	De Nederlandsche Bank N.V. PO box 98 1000 AB Amszterdam Hollandia Irodai cím: Westeinde 1 1017 ZN Amszterdam Telefon (Hétfő-Péntek: 9:00-17:00) Hollandiából: 0800-0201068 Külföldről: +31 20 524 91 11 Email: info@dnb.nl
További információk:	http://www.dnb.nl angol nyelvű részében, 'Deposit Guarantee Scheme' címszó alatt.
TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:	
További fontos információ: Általánosan minden lakossági és vállalati betétes a Betétbiztosítási Rendszer védelme alatt áll. Az egyes betétek vonatkozásában a kivételek az adott Betétbiztosítási Rendszer weboldalán kerülnek feltüntetésre. Kérésre az Ön hitelintézete tájékoztatást nyújt Önnek arra vonatkozóan, hogy egyes termékek védelem alatt állnak avagy sem. A hitelintézet a betétek biztosítottságát a számlakivonaton is megerősíti.	
LÁBJEGYZETEK:	
[(1)] Az Ön betétjét biztosító rendszer:	

Az Ön betétje a Holland Betétbiztosítási Rendszer védelme alatt áll. Az Ön hitelintézetének fizetésképtelensége esetén az Ön betétjeire 100 000 euró összeghatárig a betétbiztosítási rendszer kártalanítást fizet.
(2) A betétbiztosítás összeghatára: Ha egy betétet azért nem tudnak kifizetni, mert a hitelintézet nem képes eleget tenni pénzügyi kötelezettségeinek, a betéteseket a Holland Betétbiztosítási Rendszerből kártalanítják. A kártalanítás összege hitelintézetenként legfeljebb 100 000 euró lehet. A kártalanítás összegének megállapításakor az adott hitelintézetnél tartott betéteket összevontan veszik figyelembe. Így például, ha a betétes megtakarítási számláján 90 000 EUR, fizetési számláján pedig 20 000 EUR található, akkor is csak 100 000 EUR összegű kártalanításra jogosult. Ezen módszer kerül alkalmazásra az esetben is, ha egy hitelintézet különböző védjegyek alatt működik. Az ING Bank N.V. az alábbi védjegyek alatt működik ING, ING Bank, ING Bank N.V.. Következésképpen az egy vagy több a fenti védjegyek alatt működő entitásnál elhelyezésre került betétek összevontan 100 000 euró összeghatárig vannak biztosítva.
(3) A közös betétekre vonatkozó védelem felső értékhatára: Közös betét esetében a 100 000 euró összegű kártalanítás minden betétest külön-külön megillet. A hitelintézet csődjének kivételes esetében, amennyiben magán-lakóingatlanokkal kapcsolatos ingatlanügyletből közvetlenül származó betéttel rendelkezik, az Ön betétjei haladéktalanul, a betétek elhelyezésétől számított három hónapos időtartamig legfeljebb 500.000 euró összeghatárig biztosítottak. További tájékoztatásért látogasson el a következő weboldalra: http://www.dnb.nl, angol nyelvű részében, 'Deposit Guarantee Scheme' címszó alatt.
(4) Kártalanítás A felelős Betétbiztosítási Rendszer: a De Nederlandsche Bank N.V. (Holland Központi Bank) által, jogszabály alapján működtetett Holland Betétbiztosítási Rendszer; De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); PO box 98 1000 AB Amszterdam, Hollandia; Irodai cím: Westeinde 1, 1017 ZN Amszterdam; Telefon (Hétfő-Péntek: 9:00-17:00): Hollandiából: 0800-0201068, külföldről: +31 20 524 91 11; email: info@dnb.nl; honlap: http://www.dnb.nl, angol nyelvű részében, 'Deposit Guarantee Scheme' címszó alatt. Ez a rendszer 20 (húsz) munkanapon belül kártalanítást fizet az Ön betétjeire (legfeljebb 100 000 euró összeghatárig). Amennyiben ezen határidőkön belül nem kapja meg a kártalanítást, úgy vegye fel a kapcsolatot a Betétbiztosítási Rendszerrel, ugyanis a kártalanítás igénylésére biztosított határidő egy bizonyos időpontot követően korlátozott lehet. A kártalanítási időszak fokozatosan 7 (hét) munkanapra csökken. Az átmeneti időszakra, az Ön kérésére, a Holland Központi Bank (DNB), az Ön alapvető szükségleteit kielégítő összeget nyújthat. További tájékoztatásért látogasson el a következő weboldalra: http://www.dnb.nl, angol nyelvű részében, 'Deposit Guarantee Scheme' címszó alatt.

2. sz. Melléklet

AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE NYILVÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

(HATÁLYOS 2022. DECEMBER HÓ 14. NAPJÁTÓL)

Az **ING Bank N.V.** (holland jog alatt létrehozott és működő társaság, amelynek székhelye: Bijlmerdreef 106, 1102 CT. Amszterdam, cégbejegyzés helye és száma: az Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431), **amelynek mint alapítójának nevében és képviseletében az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe** (székhely: H-1068 Budapest, Dózsa György út 84/B, cégbejegyzés helye és száma: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága: Cg.: 01-17-000547) mint pénzügyi fióktelep jár el a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviseleteiről szóló 1997. évi CXXXII. törvény 24. szakasza alapján (a továbbiakban: „**ING Bank**", amelynek főbb adatait lásd az **1. számú mellékletben**) az ügyfelek (a továbbiakban: „**Ügyfél**") panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket az ING Bank a piaci gyakorlatban kialakított, és működése során sikerrel alkalmaz saját munkája hatékonyabb megszervezése és Ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Ez a panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**") azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket az ING Bank panaszkezelési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet egyrészt jogszabályi kötelezettség alapján, másrészt – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott mércéjeként követ.

Alapelv, hogy az ING Bank a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli. Az ING Bank teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek az ING Bank – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve az ING Bank a szerződés fennállása alatti, az ING Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: „**Panasz**").

E panaszkezelési Szabályzat kiterjed az ING Bank minden termékével és szolgáltatásával kapcsolatos panaszra beleértve a 2007. évi CXXXVIII. törvényben szabályozott befektetési szolgáltatásokkal és kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat is.

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az ING Bank szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Jelen Szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Jelen Szabályzat hatálya nem terjed ki, és ekként nem minősül a jelen Szabályzat szerinti panasznak az a természetes személy ügyfél, vagy jogi személy ügyfél kapcsolattartójaként kijelölt természetes személy, vagy egyéb törvényes, illetve meghatalmazotti képviselőjeként eljáró természetes személy, vagy a jelen Szabályzat szerinti természetes személy panaszosnak, vagy fogyasztónak a személyes adatok védelméhez fűződő jogának érvényesítésére irányuló kérelmére, illetve a személyes adatai kezelésével összefüggésben előterjesztett panaszára. Az ilyen, ún. érintetti kérelmekre, illetve személyes adatok kezelésével összefüggésben felmerülő panaszokra a helyi adatvédelmi nyilatkozat, valamint a helyi adatvédemi eljárásrend, az ún. Local Procedure for Processing requests with regard to Individual Rights terjed ki.
A panaszok hatékony elintézése érdekében az ING Bank a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. Természetes személy ügyfelei, illetve más panaszosok, valamint fogyasztók személyes adatainak panaszkezelés céljából történő kezelése során az ING Bank az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el.

I. A panasz bejelentésének módjai

Az ING Bankon belül a panaszfelvételt és panaszintézést az Ügyfélszolgálati Osztályon dolgozó ügyfélszolgálati munkatársak végzik. A panaszügyintézés során, amennyiben az Ügyfél az ING Bank elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panaszügyintézés rendje illeszkedik az ING Bank felépítéséhez, sajátosságaihoz.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli Panaszát nem a jelen Szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli Panaszt az ING Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az ING Bank a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére

A szóbeli Panasz felvételét követően az ING Bank tájékoztatja az Ügyfelet a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli Panasz esetén közli a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az ING Bank a Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a Panaszt az Ügyfél:

a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és az ING Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

b) az ING Bank által üzemeltetett, kizárólag az ING Bank ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

Az a)-b) esetben az ING Bank a választ a Panasz előterjesztésére igénybe vettel megegyező csatornán küldi meg kivéve, ha az alkalmazandó csatorna

a) nem alkalmas annak megállapítására, hogy az ING Bank a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan nem igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy

b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

Az ING Bank biztosítja, hogy az Ügyfél az ING Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó Panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölheti. Az ING Bank segíti a panaszost a Panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a Panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:
   aa) panaszügyintézés helye: Az ING Bank székhelyén, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (1068 Budapest, Dózsa György út 84/b. szám alatt),
   ab) nyitvatartási idő: minden Csütörtök és Péntek munkanapokon 13 órától 15 óráig,

b) telefonon:
   ba) telefonszám: +36 1 235 8800,
   bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő): a hét minden munkanapján 8:30-tól 17 óráig..

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
b) postai úton (levelezési cím: H-1461 Budapest, Pf.: 320);
c) telefaxon (telefaxszám: +36-1-235-2040);
d) elektronikus levélben az írásbeli Panaszt folyamatosan (elektronikus levelezési cím: client.service.hu@ingbank.com, üzemzavar esetén: bank.info.hu@ingbank.com)

fogadja.

Az ING Bank – a Panasz bejelentéséhez szükséges – további elérhetőségeit a Szabályzat mellékletei tartalmazzák.

A Panaszt az ING Bank minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

Az Ügyfél panaszos a panaszügyben eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az ING Bank vizsgálja a benyújtási jogosultságot. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában az ING Bank közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő benyújtás esetén az ING Bank kérheti a Panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

II. A panasz kivizsgálása

Az ING Bank a Panaszokat teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja.

A Panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az ING Bank a Panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését az általa vállalt határidőn belül teljesíti, a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

A Panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vesz részt az ING Bank azon alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, a panaszos kérése esetén az angol.

Az ING Bank a beérkezett Panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

Az ING Bank a panaszügyintézés áttekinthetősége érdekében az Ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a Panaszokat és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedéseket tartalmazó nyilvántartás vezetésének szabályairól belső panaszkezelési szabályzatot készített. Az ING Bank ebben a belső panaszkezelési szabályzatában a panaszügyintézés minden lényeges feltételére kitér. A panaszkezelés rendszerét és folyamatát az ING Bank a belső szabályzatában úgy határozza meg, hogy abban a Panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen meghatározásra kerülnek. A panaszkezelési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az ING Bank a telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ING Bank a Panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az ING Bank és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt az ING Bank hangfelvétellel rögzíti. Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy Panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokkal összhangban, az adatbiztonság elvének megvalósulását elősegítő technikai és szervezési intézkedések biztosításával.

1.4. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az ING Bank a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - a **2. számú melléklet** szerinti formában - jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt Panasz esetén megadja a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek meg kell küldeni. A jegyzőkönyv személyes átadása esetén a panaszos aláírásával ismeri el a jegyzőkönyv egy másolati példányának átvételét. Amennyiben ezt a panaszos megtagadja, úgy ezt, és az átadás megtörténtének tényét a Bank a jegyzőkönyvön rögzíti. A panaszról jegyzőkönyv (akár a **2. számú melléklet** szerinti, akár egyéb formátumban) készül abban az esetben is, ha a felek valamelyike annak kiállítását kéri.

1.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve;
b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
d) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
e) a panasszal érintett szerződés, tranzakció száma, ügytől függően ügyfélszám;
f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével az ügyfél aláírása; és
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
i) az ING Bank neve és címe

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot az ING Bank az írásbeli Panaszra előírt határidőn belül küldi meg az Ügyfélnek.

Az ING Bank a jegyzőkönyvet a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az ügyfélnek, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az ING Bank az írásbeli panaszbejelentés céljára elérhetővé teszi a **3. számú melléklet** szerinti panaszbejelentő nyomtatványt (a továbbiakban: „**Panaszbejelentő**") az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben, illetve Interneten keresztül is.

2.2. A pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli Panasz esetén, az ING Bank az indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek, kivéve, ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az ING Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az ING Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmi okait, valamint a végső határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a Panasz közlését követő 35. munkanap. Az ING Bank az összes többi esetben az írásbeli Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a Panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek. Az ING Bank a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti.

2.3. Az ING Bank a Panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a Panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a Panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Az ING Bank a Panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a Panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Amennyiben az Ügyfél a korábban előterjesztett, az ING Bank által elutasított Panaszával azonos tartalommal ismételten Panaszt terjeszt elő, és az ING Bank a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

2.4. Az ING Bank a Panasszal kapcsolatos indokolással kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a Panasz előterjesztésére igénybe vettel megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a Panasz az Ügyfél által bejelentett és az ING Bank által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az Ügyfél eltérően nem rendelkezik.

2.5. Az ING Bank a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a Panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy

i. a fenti a) pont esetében a IV. pont 1. a) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat;
ii. a fenti b) pont esetében a fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál a IV. pont 1. b) pontjában meghatározott elérhetőségen;
iii. Ha az ING Bank álláspontja szerint a panasz a fenti bekezdésnek az a), és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

2.6. Az ING Bank a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi

ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: MNB formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

2.7. A fogyasztónak minősülő Ügyfél Panasza elutasítása esetén az ING Bank válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok ING Bank általi költségmentes megküldését. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az MNB formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, e-mail elérhetőséget és az ING Bank postai címét is.

2.8. Az ING Bank a fenti bekezdésekben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg. Az ING Bank válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályai

1.1 Az ING Bank a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:
- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) Panasszal érintett (ING Bank által nyújtott) termék vagy szolgáltatás;
- g) Panasz leírása, oka;
- h) ügyfél igénye;
- i) a Panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, mely az ING Banknál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; és
- k) a Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához az ING Banknak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az Ügyfél azonosításához szükséges, a Panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Panaszt benyújtó Ügyfél adatait az EU Általános Adatkezelési Rendeletének („**GDPR**”) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1.1 Az ING Bank az Ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerint ad tájékoztatást, és ennek során egyszerű nyelvezetet használ. Szóbeli panasz esetén – ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – az ING Bank köteles az ügyféllel közölni a Panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A panaszügyintézés keretében alkalmazott nyomtatványok tartalmi és formai elemeit a jelen Szabályzat **2. számú mellékletét** képező **„Jegyzőkönyv”** elnevezésű nyomtatvány, a **3. számú mellékletét** képező **„Panaszbejelentő”** elnevezésű nyomtatvány, a **4. számú mellékletét** képező **„Bank válasza”** elnevezésű nyomtatvány, valamint az MNB formanyomtatványok tartalmazzák. Az ING Bank a fentiektől függetlenül a válaszát a 4. számú melléklet szerinti nyomtatványon, vagy általa választott tartalmú és formátumú válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak.

Az ING Bank továbbá lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli Panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. Az ING Bank a honlapján az ügyfelek

számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. Az ING Bank köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A Panasz elutasítása, vagy a Panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, székhely: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe:1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777; telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

a) bíróság.

1.2 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az ING Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot (1.000.000,- Ft).

1.3 A Panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a Panasz elutasítása esetén az ING Bank külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet.

1.4 Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a Panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

1.5 A Panasz elintézéséhez szükséges, az Ügyfél személyes adatainak kezelésével kapcsolatos tájékoztatást az alábbi elérhetőségen https://www.ingbank.hu/hu/koezzetetelek/adatvedelmi-nyilatkozat található adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

V. A Panasz nyilvántartása

1. A Panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

a. a Panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
b) a Panasz benyújtásának időpontját;
c) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
e) a Panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát..

2. A Panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni. Az ING Bank a Panaszt és az arra adott választ az MNB kérésére bemutatja.

Az ING Bank a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. Az ING Bank a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a Panaszokat nyomon követi és

a. ésszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja;
b. a Panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja és azonosítja;

c. megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
d. eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára; és
e. összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Az ING Bank a nyilvántartást saját számítógépes rendszereiben, elektronikus úton vezeti. Az ING Bank biztosítja a nyilvántartásban található adatok biztonságát, és védelmét, valamint hogy azokhoz csak az arra jogosult személyek rendelkezzenek hozzáféréssel.

Az ING Bank a Panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen egyedi panaszügy azonosítására, panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. Az ING Bank a Panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

Az ING Bank panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Jelen Szabályzat angol és magyar nyelven készült. A magyar és az angol változat közötti következetlenség vagy különbözőség esetén a magyar változat az irányadó.

Jelen Szabályzatot az ING Bank az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és a honlapján jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon közzéteszi.

Jelen Szabályzat az ING Bank korábban hatályos nyilvános Panaszkezelési Szabályzatainak egységes szerkezetű módosítása.

* * *

AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁNAK 1. SZÁMÚ MELLÉKLETE
AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE FŐBB ADATAI

Hely:	**Budapest**
Hivatalos neve:	**ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (amely az alapító képviseletében jár el)**
Székhely címe:	**1068 Budapest, Dózsa György út 84/b.**
Panaszügyintézés helye:	**1068 Budapest, Dózsa György út 84/b.**
Levelezési címe:	**H-1461 Budapest, Pf.: 320**
Alapító külföldi vállalkozás adatai:	**ING Bank N.V. (holland jogszabályok alapján létrejött és létező társaság, amelynek székhelye Bijlmerdreef 106, 1102 CT, Amszterdam, cégbejegyzés helye és száma: Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431)**
Felügyeleti hatóság:	**Magyar Nemzeti Bank (H-1534 Budapest BKKP Pf. 777)** **De Nederlandsche Bank (Postbus 98, 1000 AB Amsterdam Westeinde 1, 1017 ZN, Hollandia)**
Irányadó jog:	**Magyar**
Bíróság:	**Pesti Központi Kerületi Bíróság/Fővárosi Törvényszék**
Tőzsdei tagság:	**Budapesti Értéktőzsde**
Engedély:	**Az engedélyezett tevékenységeket a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott 40468/4/2008. számú értesítés tartalmazza**
Kommunikáció nyelve:	**Magyar, angol**
Weboldal címe:	**www.ingcommercialbanking.hu**
Elektronikus levelezési címe:	**client.service.hu@ingbank.com** **üzemzavar esetén: bank.info.hu@ingbank.com**
Értesítési kapcsolattartó:	**Ügyfélszolgálati Osztályon dolgozó ügyfélszolgálati munkatársak**
Egyéb elérhetőségek:	**Telefonszám: +36 1 235 8800** **Telefax: +36-1-235-2040**
Általános alávetési nyilatkozat:	Az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület előtti általános alávetési nyilatkozatot.

AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁNAK 2. SZÁMÚ MELLÉKLETE
JEGYZŐKÖNYV
SZÓBELI (SZEMÉLYESEN VAGY TELEFONON TETT) PANASZ ESETÉN

BANK ROVATA!
Ügyfélcsoport megnevezése: Vállalati:☐; Letétkezelési: ☐; FM ☐; EM ☐; lakossági (befektetési jegy) ☐; Egyéb lakossági: ☐[1]
Ügyfél neve és székhelye/lakcíme: _____
Ügyfél levelezési címe: _____
Ügyfélszám:_____
Számlaszám:_____
Panasszal érintett szerződés száma: _____
Bejelentő neve (ha nem azonos az Ügyfél nevével):_____
Telefonszám:_____
Mobiltelefon szám: _____
E-mail cím:_____
Jegyzőkönyv iktatási száma:_____
Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:_____
Szóbeli panasz előterjesztésének módja: telefonon: ☐, személyesen: ☐[1]
Jegyzőkönyv felvételének indoka: panaszos a szóbeli panasz azonnali kezelésével nem ért egyet: ☐, a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges: ☐[1], egyéb: _____
Panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön:
_____
Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:_____
A panasz azonnali kivizsgálása lehetséges: igen: ☐, nem: ☐[1]
Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult panasszal kapcsolatos álláspontja:
_____
_____
Az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (címe: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B.) a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén, az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek, kivéve, ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme az ING Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, az ING Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmi okait, valamint a végső határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. Az ING Bank az összes többi esetben az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek A panasz elutasítása vagy,a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az ING Bank külön is tájékoztatja a fogyasztót.

Jelen jegyzőkönyv egy másolati példánya átadásra került a jelenlévő panaszos részére, azonban a panaszos az átvétel igazolását megtagadta: ☐ [1, 2]

KELT: hely:_____idő:_____

_____
ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe részéről
a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása

A jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:[2]

KELT: hely:_____idő:_____

_____
Panaszos aláírása

[1] A megfelelő rovat ☒ jellel történő kiválasztása!
[2] Szóbeli (személyesen tett) panasz esetén

AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁNAK 3. SZÁMÚ MELLÉKLETE
PANASZBEJELENTŐ
ÍRÁSBELI PANASZ ESETÉN

Alulírott, _____, Ügyfél neve, ha nem azonos a bejelentő nevével:_____, mint panaszos (székhely/lakcím:_____; telefonszám:_____; mobil telefonszám:_____; e-mail cím: _____; ügyfél azonosító:_____; számlaszám: _____) a mai napon az alábbi panasszal kívánok élni az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (1068 Budapest, Dózsa György út 84/b.; cégjegyzékszám: 01-10-041684; a továbbiakban: ING Bank), mint panaszfelvevő ellen.

Az alábbi helyen lehetőség van a panasz jellegének rövid, tömör leírására, a panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetésére, a panasszal érintett kifogások rögzítésére, a panaszos konkrét igényének megjelölésére:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Kérem a fentiek mihamarabbi kivizsgálását, és a vizsgálati eredmény fenti címemre történő megküldését.

Budapest, _____

_____
Panaszos aláírása

A fenti panaszt az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe panaszfelvevő munkatársa átvette.

Budapest, _____

_____
ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe
panaszfelvevő munkatársának aláírása

AZ ING BANK N.V. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATÁNAK 4. SZÁMÚ MELLÉKLETE
BANK VÁLASZA

Ügyfél neve:_____
Ügyfél székhelye, lakcíme:_____
Ügyfélcsoport megnevezése: Vállalati ☐; Letétkezelési: ☐; FM ☐; EM ☐; lakossági (befektetési jegy) ☐; Egyéb lakossági: ☐[1]
Panaszbejelentő iktatási száma:
Panasz beérkezésének időpontja:
Panasz bejelentésének módja: szóban személyesen: ☐, szóban telefonon: ☐, írásban személyesen: ☐ , írásban más által: ☐, írásban postai úton: ☐, írásban telefaxon: ☐, írásban elektronikus levélben: ☐[1]
Szóbeli (személyesen, vagy telefonon tett) panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges volt: igen: ☐, nem: ☐[1]. Igen válasz esetén a panaszos a panasz helyszíni kezelésével egyetértett: igen: ☐, nem: ☐[1].

Tisztelt Ügyfelünk!

Az ING Bank N.V. (holland jog alatt létrehozott és működő társaság, amelynek székhelye: Bijlmerdreef 106, 1102 CT. Amszterdam, cégbejegyzés helye és száma: az Amszterdami Kereskedelmi és Iparkamara Kereskedelmi Nyilvántartása, no. 33031431), amelynek mint alapítójának nevében és képviseletében az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe (székhely: H-1068 Budapest, Dózsa György út 84/B, cégbejegyzés helye és száma: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága: Cg.: 01-17-000547) mint pénzügyi fióktelep jár el a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeiről és kereskedelmi képviseleteiről szóló 1997. évi CXXXII. törvény 24. szakasza alapján, részére benyújtott fenti panaszát kivizsgáltuk, és azzal kapcsolatos döntésünkről, valamint álláspontunkról az alábbiakban tájékoztatjuk:

A panasz rövid leírása:
_____
_____

A panasz teljes körű kivizsgálásának eredménye, a panasszal kapcsolatos döntés:
_____
_____
_____
A panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedés:
_____
_____
Indokolás / a panasz elutasítása esetén az elutasítás indoka (hivatkozás a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegére, az ügyfélnek küldött elszámolásokra, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra):
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, úgy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetére tájékoztatjuk, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontunk szerint:

☐[1] a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére,

☐[1] b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

[1] A megfelelő rovat ☒ jellel történő kiválasztása!

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, úgy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetére tájékoztatjuk, hogy:

i) a fenti a) pont esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);vagy a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

ii) a b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál kezdeményezheti (az alábbiakban meghatározott elérhetőségen: levelezési címe:1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777; , telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

iii) a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: MNB formanyomtatványok) a honlapunkon és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben, valamint az MNB honlapján (http://felugyelet.mnb.hu/) elérhető. A fogyasztó kérheti ezen MNB formanyomtatványok (többek közt a Pénzügyi Békéltető Testület által készített, az ING rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatvány) ING Bank általi költségmentes megküldését is elektronikus vagy amennyiben nem rendelkezik e-mail címmel, postai úton. Az MNB formanyomtatványok megküldésére vonatkozó igényét kérjük az alábbi elérhetőségek valamelyikén terjessze elő:
Postai úton: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B
E-mailen: client.service.hu@ingbank.com
Telefonon: +36 1 235 8800

iv) Az ING Bank nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az ING Bank alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

Amennyiben - álláspontunk szerint - a panasz a fenti bekezdésnek az a) és a b) pontját is érinti, úgy tájékoztatjuk, hogy a panaszban foglaltak alábbi része az a) pont körébe:_____, illetve az alábbi része a b) pont körébe tartozik:_____
ennek megfelelően panasza adott részével a fentiek szerinti hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Amennyiben Ön fogyasztónak nem minősülő ügyfél, úgy a panasz elutasítása esetére tájékoztatjuk, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben Ön fogyasztó nyomatékosan felhívjuk figyelmét, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. Az Ön panaszának elintézéséhez szükséges személyes adatainak kezelésével kapcsolatos tájékoztatást a következő címen érheti el: https://www.ingwb.com/binaries/content/assets/support-content/compliance/privacy-statements/privacy-statement-for-ing-wb-hun-eng.pdf.

Budapest, _____

_____

ING Bank N.V., melynek nevében és képviseletében az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe jár el

3. sz. Melléklet

Az ING Bank N. V. Magyarországi Fióktelepe által kiszervezett tevékenységek köre és a kiszervezett tevékenységet végzők listája

(i) A Bank részére végzendő irattárolási és archiválási szolgáltatások (beleértve az elektronikus adathordozók tárolását is) végzése:
Iron Mountain Magyarország Kft (székhely: 1093 Budapest, Czuczor utca 10. IV. és V.).

(ii) (1) A szerverek működtetésének és tárolásának (adatok tárolása, archiválása, menedzselése és üzleti alkalmazásokhoz kapcsolódó feldolgozás) feladata; és
(2) IT operátori tevékenység végzése (napi rendszerindítások; feldolgozás futtatások; napi nyitó- és záróriportok készítése és ellenőrzése; rendszerek ellenőrzése; ad-hoc riportok futtatása; incidens menedzsment):
ING Hubs B.V. Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Oddział w Polsce társaság (székhely: Katowice ul. Zabrska 19, 40-083, Lengyelország).

(iii) (1) Az egyes megbízások előzetes és utólagos ellenőrzése;
(2) az utalásokhoz kapcsolódó SWIFT rendszer üzeneteinek kezelése;
(3) a rendszer környezetének, infrastruktúrájának és biztonsági hátterének biztosítása;
(4) több országban számlával rendelkező ügyfelek részére cash-pool szolgáltatás;
(5) különböző országokban vezetett számlák közötti számlapénz egyenleg optimális kihasználása érdekében nyújtott szolgáltatás; valamint
(6) átfogó kimutatás készítése PDF vagy más elektronikus formátumban az ügyfelek számára a Bank által felszámított díjakról:
ING Belgium SA/NV (székhely: Belgium, B-1000 Brüsszel, Marnix Avenue 24.) társaság.

(iv) A pénz és értékszállítási és feldolgozási szolgáltatás végzése:
CRITERION Készpénzlogisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1139 Budapest, Rozsnyai út 21-25.).

(v) Iratmegsemmisítés:
MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.).

(vi) *A pénz és értékszállítási és feldolgozási szolgáltatás végzése:*
PROMPT SECURITY Zrt. *(székhely: 1152 Budapest, Telek utca 5.)*