

Banki Szabályzatok

Pénzügyeink intézése során sokféle szabályzattal, szerződéssel, igénylőlappal találkozhatunk. Amennyiben nem rendelkezünk megfelelő pénzügyi ismeretekkel, illetve nem kapunk megfelelő tájékoztatást, abban az esetben nehéz kiigazodnunk azon, hogy melyik szabályzat pontosan milyen esetekben használandó, illetve az általunk igényelt termékekre, szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseket melyik szabályzatban találjuk meg.

A bankok jellemzően az **Általános Üzleti Feltételeikben** illetve az **Üzletszabályzataikban** rögzítik azokat a feltételeket, jellemzőket melyek az általuk kínált szolgáltatásokra vonatkoznak. Az egyes termékek igénybevételére kötött szerződések tartalmazzák az adott termékre vonatkozóan a bank és az ügyfél jogait illetve kötelezettségeit. A **Kondíciós Lista** foglalja magában az elérhető termékeket, illetve a termékekre vonatkozó feltételeket, díjakat és költségeket. Amennyiben a banki szolgáltatásokkal kapcsolatban problémánk merül fel, a **Panaszkezelési Szabályzat** ad iránymutatást a panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan. A Banki Szabályzatok Kisokos által szeretnénk segítséget nyújtani ügyfeleinknek abban, hogy könnyebben eligazodjanak a pénzügyeikre vonatkozó banki rendelkezések világában.

Hol találjuk meg ezeket a szabályozásokat?

A bank minden esetben köteles szabályzatai közzétételére és azok ingyenes hozzáféréseinek biztosítására, éppen ezért azok minden bankfiókban elérhetőek. Amennyiben az eléréshez segítségre van szüksége, kérjük forduljon a fióki ügyintézőkhöz, akik átadják Önnek az igényelt szabályzatot, vagy látogassák meg a bank honlapját, ahol minden a bank által használt szabályzat megtalálható.

Mi az az Általános Üzleti Feltételek vagyis az ÁÜF?

Ezek a feltételek tartalmazzák a bank és az ügyfél között létrejött szerződésekre vonatkozó általános rendelkezéseket, amelyek a Bankra és az ügyfelekre egyaránt irányadóak. Ilyen feltétel például a banktitok megtartása, a személyes adatok nyilvántartása vagy éppen az adatszolgáltatás. A bank a számlanyitáskor rendelkezésünkre bocsátja az ÁÜF-et, amelyet lehetőségünk van áttanulmányozni. Az ÁÜF a bankfiókon kívül megtalálható a bank honlapján is vagy bármelyik bankfiókban.

Mi az az Általános Szerződési Feltételek vagyis az ÁSZF?

Fedezet nélküli hitelek és biztosítási termékek igénybevétele esetén a szerződés mellett az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák a kölcsönre és a biztosításra vonatkozó rendelkezéseket, így pl. a kölcsön törlesztésének, a szerződés esetleges módosításának feltételeit, azokat a feltételeket, amelyek alapján biztosítási káresemény esetén érvényesíteni tudjuk jogainkat. Mindkét termék esetében érdemes átolvasni a feltételeket még szerződéskötés előtt.

Mi a Lakossági Üzletszabályzat vagyis a LÜSZ?

A Lakossági Üzletszabályzat tartalmazza a kifejezetten lakossági ügyfelek részére nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános érvényű szabályokat, az ügyfelek által igénybe vehető értesítési és értékesítési csatornákra - mint a telefonos ügyfélszolgálat, internet banki szolgáltatások- vonatkozó előírásokat, továbbá egyes termékek szerződéses feltételeit is.

Mi az a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzat vagyis a BÜSZ?

Amennyiben befektetési szolgáltatást veszünk igénybe, abban az esetben a pénzügyi szolgáltatások nyújtására vonatkozó Keretszerződésen és az ÁÜF-en kívül a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzat is tartalmaz az általunk igénybevett termékekre irányadó feltételeket. A BÜSZ megadja továbbá a befektetésekkel kapcsolatosan leggyakrabban használt kifejezések magyarázatát, valamint a bankra vonatkozó adatokat.

Mi az a Kondíciós Lista?

A Kondíciós Lista tartalmazza az elérhető termékeket, az egyes termékekre, szolgáltatásokra vonatkozó kamatokat, díjakat, költségeket valamint az azok igénybevételére vonatkozó egyéb feltételeket. A Kondíciós Lista érvényességét annak kezdő oldalán tünteti fel a bank, általában ezek visszavonásig érvényesek. A bank ügyféltípusonként és azon belül terméksoportonként külön Kondíciós Listát bocsát az ügyfelek rendelkezésére, melyet a bankfiókokban illetve a bank honlapján is megtalálhatunk.

Mi az a Panaszkezelési Szabályzat?

Amennyiben egy termékkel, szolgáltatással kapcsolatban problémánk merül fel és azt sem a bankfiókban, sem a telefonos ügyfélszolgálaton nem tudják számunkra megfelelően megoldani, abban az esetben lehetőségünk van panaszunkat személyesen a bankfiókban, telefonon vagy írásban megadni. Mielőtt azonban bejelentésünket megtennénk érdemes átolvasni a Panaszkezelési Szabályzatot, amely a panaszkezelési eljárás lépései mellett tartalmazza azt is, hogy pontosan mely bejelentések számítanak panasznak.

Mi az, amit mindenképp el kell olvasnunk?

A bankkal való kapcsolatunk alapja- a hitelkártya termékeket kivéve - a **bankszámla** megléte, amelynek nyitásához bankszámla szerződést kell kötnünk. A bankszámlára vonatkozó feltételeket és díjakat a szerződés és a Kondíciós Lista tartalmazza. A szerződés aláírása előtt mindig ellenőrizzük az abban szereplő személyes adataink helyességét, a hibásan rögzített adatok ugyanis a későbbi ügyintézését nehezíthetik meg.

A bankszámlához tartozó **egyéb szolgáltatások** igénybevételének feltételeit vagy a pénzügyi szolgáltatások nyújtására vonatkozó Keretszerződés vagy külön igénylőlap tartalmazza, amely magában foglalja a szerződéses feltételeket is, ezt kitöltés előtt mindenképpen olvassuk át.

Hiteltermék igénybevétele esetén fontos, hogy a kölcsönszerződés mellett az Általános Szerződési Feltételek tartalmát is megismerjük. A Kondíciós Lista illetve az Értesítő levél tartalmazza a kölcsönünkre vonatkozó feltételeket és díjakat, így az is részét képezi a

kölcsönszerződésünknek. Szánjunk rá időt, hogy alaposan végigolvassuk mindegyik tartalmát, amennyiben szükséges az értelmezéshez kérjük az ügyintéző segítségét.

A **befektetési és megtakarítási termékek** vonatkozásában a fenti szabályzatokon kívül mindenképpen fontos, hogy megismerjük azokat az összeghatárokat, amelyek erejéig a Befektető-védelmi Alap (BEVA) és az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) befektetéseinket, illetve betéteinket biztosítja. Az említett két szervezet nyújt védelmet arra az esetre, ha az a bank, ahol a befektetésünket vagy betétünket elhelyeztük, valamilyen oknál fogva fizetéseképtelenné válik.

Amennyiben biztosítási terméket igénylünk a szerződés aláírása mellett az igénybevételre és a káreseményekre vonatkozó feltételeket tartalmazó Szerződési Feltételeket is érdemes minden esetben átolvasni. Ebben találjuk meg ugyanis a szerződés létrejöttének feltételeit valamint azt is, hogy ha káresemény történik akkor mi a teendők, hogy hozzájussunk a biztosítás összegéhez.

Az alábbi táblázat nyújt segítséget abban, hogy az egyes termékcsoportok igénylésekor melyik szabályzatot kell átolvasnunk.

Bankszámlanyitás	Bankszámlához kapcsolódó egyéb szolgáltatások	Hiteltermékek	Betétek	Befektetések	Biztosítás
Bankszámla keretszerződés	Bankszámla keretszerződés/Igénylőlap	Hitel/kölcsönszerződés	Betétlekötési szerződés	Befektetési Keretszerződés	Biztosítási Szerződés
Kondíciós Lista	Kondíciós Lista	ÁSZF	BÜSZ	BÜSZ	Szerződési Feltételek
ÁÜF	ÁÜF	Kondíciós Lista	Kondíciós Lista	Kondíciós Lista	Kondíciós Lista
LÜSZ	LÜSZ	Értesítő levél	OBA tájékoztató	BEVA tájékoztató	
		ÁÜF	ÁÜF	ÁÜF	
		LÜSZ			