



Tájékoztató az MKB Bank Nyrt. követeléskezelési (behajtási) folyamatáról

I. Az MKB Bank Nyrt. követeléskezelési eljárásainak irányelvei:

Az MKB Bank Nyrt. a követeléskezelési eljárás során a mindenkor hatályos jogszabályok, a banki működésre irányadó, a bank által elfogadott etikai normákban, illetve a Magatartás Kódexben foglalt magatartási szabályok, továbbá az ezeknél sok esetben szigorúbb önkorlátozást előíró saját banki szabályzatok alapján jár el.

Ezen szabályoknak megfelelően bankunk célja az ügyfeleink hosszú távú megtartása, illetve hitel, vagy kölcsön jogviszonyaink alapján fennálló lejárt, de ki nem egyenlített követelésünk - az ügyfeleink személyi- és vagyoni viszonyait, illetve azok esetleges változását is szem előtt tartó - kiegyenlítése.

A felelős hitelezés korrekt magatartást és együttműködést követel meg mind a hitelezők, mind az ügyfelek részéről. Az MKB Bank a követeléskezelési eljárásban is együttműködésre törekszik, és eljárásában az ügyfél érdekeit védő garanciális szabályokat követ.

II. A követeléskezelés menete:

Az MKB Bank célja, hogy az ügyféllel együttműködve megtalálja azt a megoldást, amely az adós élethelyzetéhez igazodva segítheti az ügyfelet késedelmes tartozásának kiegyenlítésében. A közös megoldás megtalálása érdekében:

- Bankunk követeléskezelő munkatársai amint ügyfelünk fizetési késedelembe esik - a belső szabályzatokban foglalt határidőn belül - telefonon és/vagy írásban megkísérlik felvenni vele a kapcsolatot annak érdekében, hogy megoldást találjanak a késedelmes tartozás kiegyenlítésére. Elsőként a késedelembe eséstől számított 30 napon belül küldünk ki írásos felszólítást.
- Amennyiben az első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres, minden általában elvárható lépést megteszünk, hogy az Ügyféllel kapcsolatba kerüljünk illetve a megkeresésünkre az ügyfél érdemben reagáljon. Ennek során többször is megpróbáljuk telefonon elérni, az írásos kapcsolatfelvétel érdekében lekérdezzük a Lakcímnnyilvántartó adatát, halál esetén pedig beszerezzük a halotti anyakönyvi kivonatot.
- Sikeres kapcsolatfelvétel és az ügyfelünk együttműködése esetén a követeléskezelési csoport kialakítja a késedelmes tartozás kiegyenlítésének kényszereljáráson (közjegyzői, vagy bírósági jogérvényesítés) kívüli módját úgy, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen a tartozás önkéntes teljesítésre. Az eljárás során a figyelembe vesszük ügyfelünk aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét egyaránt.
- Kizárólag a fenti eljárások eredménytelensége esetén mondjuk fel a jogviszonyt az erre vonatkozó külön, banki szabályozásban foglalt feltételekkel, illetve a felmondás hatályosulását követően



kezdeményezünk adósunkkal szemben közjegyzői, vagy bírósági kényszereljárást (fedezetlen hitel/kölcsön esetén fizetési meghagyás kezdeményezése közjegyző előtt, vagy közvetlen végrehajtási eljárás kezdeményezése közokiratba foglalt egyoldalú tartozáselismerő nyilatkozat alapján).

- Abban az esetben, ha a fenti eljárás lefolytatása ellenére nem kerülhető el az igényérvényesítés a fedezettel szembeni kényszereljárások alkalmazásával, bankunk a végrehajtási eljárás során végig együttműködik az adóssal annak érdekében, hogy helyzete rendeződjön.
- A pénzügyi nehézségekkel küzdő ügyfelekkel való megegyezésre a mindenkor hatályos fizetési könnyítésekről szóló szabályzatunk az irányadó.

A követeléskezelési eljárásban a bank olyan garanciális szabályokat érvényesít, amelyek az ügyfelek érdekeit védik:

- A tartozás bankon kívüli követeléskezelőnek történő átadása esetén, illetve adóssal szembeni végrehajtási eljárás esetén is bankunk megtiltja, hogy az alkalmazottja, vagy vele egy háztartásban élő közeli hozzátartozója az adott hitelező által kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtásban az értékesítésre kerülő, az adós tulajdonát képező vagyontárgy vásárlójaként részt vegyen.
- Ingatlanra vonatkozó vételi jogot (opció) tartalmazó szerződésben 90 napot biztosítunk az adósnak, hogy a vételi jog gyakorlását megelőzően saját maga értékesíthesse ingatlanát.
- Bankunk vagy a velünk szerződéses jogviszonyban álló, a követeléskezelés folyamatában részt vevő vállalkozások által történő fedezet-értékesítés során, a fedezetül szolgáló ingatlanokat nyilvánosan értékesíti, az erre irányadó, szerződéseinkben rögzített szabályok szerint.
- A fedezet értékesítését követően az erre irányadó, szerződéseinkben rögzített szabályok szerint ésszerű határidőn belül elszámolunk adósunkkal a befolyt vételárból a bennünket megillető tartozáson felüli összeggel.
- Amennyiben az adós valamely áthidaló, fizetést megkönnyítő megoldás igénybevételére egyéni körülményei alapján jogosulttá válik, e jogosultsága meglétére, továbbá az igénybe vételéhez szükséges feltételekre (okiratok, adatok beszerzésére, a kérelmezés módjára. stb.) olyan határidőben adunk tájékoztatást, hogy a kedvezményt reálisan igénybe vehesse.
- A követeléskezelés során tanúsítandó kulturált, a prudens banki működés követelményeinek megfelelő magatartás érdekében bankunk minden követeléskezelő kollegáját rendszeresen képzik.

A követeléskezelés eljárási szakaszai Hitelkártya, Személyi kölcsön, Áruhitel esetében

I. Behajtási szakasz: Kapcsolatfelvétel az adóssal (felszólító levél, SMS, telefonos megkeresés). Áthidaló megoldások.

II. Követeléskezelési szakasz: Kapcsolattartás az adóssal, fizetéskönnyítő megoldási lehetőségek keresése. Szerződés felmondása.

III. Végrehajtási szakasz: Követelés értékesítése. Jogi lépések. Bírósági végrehajtáson kívüli vagy belüli eljárások.

A behajtási szakasz



A bank különböző módszerekkel igyekszik kapcsolatba kerülni az ügyféllel azért, hogy információt kaphasson a késedelem okáról, és megbeszéljék a késedelembe esett összeg visszafizetésének ütemezését.

Kapcsolatfelvétel az Adóssal:

- **módja:** felszólító levél, SMS, telefonos és személyes megkeresés.
- **célja:** áthidaló és alternatív megoldások keresése közösen az ügyféllel

A követeléskezelési szakasz

Amennyiben az áthidaló megoldások nem vezettek eredményre, a bank tovább folytatja a hátralékos ügyek kezelését. A bank ebben a szakaszban felszólító levelet, sms-t, digitális hangüzenetet küld.

Amennyiben sikertelen az adóssal a kapcsolatfelvétel, illetve a hátralék nem kerül rendezésre, a bank felmondhatja a hitelszerződést. Célszerű tehát e szakaszban is együttműködni a bankkal annak érdekében, hogy elkerülhető legyen a hitelszerződés bank általi felmondása.

A végrehajtási szakasz

A végrehajtási szakasz azután indul, hogy a bank a szerződést felmondta. A szerződés felmondása azt vonja maga után, hogy a tartozás egy összegben esedékessé válik, és a tartozás teljes összege után felszámításra kerül a késedelmi kamat, illetve a bank megbízást adhat követeléskezelő társaságoknak. A legtöbb esetben még ekkor is mód van az olyan végrehajtáson kívüli, alternatív fizetéskönnyítő megoldási lehetőségekre igénybevitelére, mint például a részletfizetés.

A végrehajtás lebonyolítására a bank többféle megoldást is alkalmaz. Ezek lehetnek bírósági végrehajtáson alapuló, vagy azon kívüli eljárások. A felmerülő költségek minimalizálása érdekében esetlegesen igényelhető egyezségi lehetőségekről, méltányossági vagy egyéb kedvezményekről érdeklődjön a Követeléskezelési (behajtási) osztályon a 06/1-450-8256 telefonszámon.

Felhívjuk figyelmét, hogy a fentiekben bemutatott eljárás a bankkal együttműködő adóst feltételez, azonban a bank a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet.

A követeléskezelési eljárás szakaszai jelzáloghitelek esetében

I. Behajtási szakasz: Kapcsolatfelvétel az adósokkal, zálogkötelezettekkel, kezesekkel (felszólító levél, sms, telefonos megkeresés). Áthidaló megoldások keresése.

II. Hitelfelmondási szakasz: Amennyiben nem sikerül az adóssal megállapodást kötni, a hitel közjegyzői okirat formájában felmondásra kerül.

III. Végrehajtási szakasz: Jogi lépések. Bírósági végrehajtáson belüli eljárások.



A behajtási szakasz

A bank különböző módszerekkel igyekszik kapcsolatba kerülni az ügyféllel, azért, hogy információt kaphasson a késedelem okáról, és megbeszéljék a késedelembe esett összeg visszafizetésének ütemezését.

Kapcsolatfelvétel az ügylet szereplőivel:

- **módja:** felszólító levél, sms küldés, valamint telefonos és személyes megkeresés
- **célja:** áthidaló és alternatív megoldások keresése közösen az adósokkal, és a zálogkötelezett tájékoztatása a hitel aktuális állapotáról. Alternatív fizetékönnyítő megoldási lehetőségek igénybevétele, mint például a részletfizetés, az ingatlan önálló vagy banki segítséggel történő értékesítése. Tájékoztatás az állami mentőcsomagokról (Nemzeti Eszközkezelő, Magáncsőd).

Hitelfelmondási szakasz

Amennyiben az áthidaló megoldások nem vezettek eredményre, vagy az adós nem mutatott együttműködést, akkor a bank a hitelt közjegyzői okiratba foglalva felmondja.

A legtöbb esetben még ekkor is van mód a megállapodás megkötésére vagy az ingatlan értékesítésére. Célszerű tehát e szakaszban is együttműködni a bankkal annak érdekében, hogy elkerülhető legyen a végrehajtási eljárás megindítása.

A végrehajtási szakasz

A végrehajtási szakasz azután indul, hogy a bank a szerződést felmondta. A szerződés felmondása azt vonja maga után, hogy a tartozás egy összegben esedékessé válik, és a tartozás teljes összege után felszámításra kerül a késedelmi kamat. A végrehajtás lebonyolítására a bank bírósági végrehajtáson alapuló eljárást alkalmaz.

Felhívjuk figyelmét hogy a fentiekben leírt eljárás a bankkal együttműködő adóst feltételez, azonban a bank a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet.

III. Alkalmazható eszközök a követeléskezelés (behajtás) során:

- Telefonos megkeresés
Megkeresések rendje:
 - Hétköznap 8-20 óráig
 - Szombaton 8-12 óráig
- Írásbeli értesítés és felszólítás
- SMS értesítés



- Jövedelem átutalására vonatkozó, a munkáltatóhoz intézett írásbeli felhívás
- Kényszereljárások fedezetlen hitel/kölcsön esetén fizetési meghagyás kezdeményezése közjegyző előtt, vagy közvetlen végrehajtási eljárás kezdeményezése közokiratba foglalt egyoldalú tartozáselismerő nyilatkozat alapján
- Követeléskezeléssel hivatásszerűen (üzletszerűen) foglalkozó külső partnerek igénybevétele, vagy a követelés átruházása erre jogosultsággal rendelkező követelés-vásárló partnernek

IV. Nemfizetés lehetséges következményei:

- A Bank követelését jogi úton érvényesítheti, amelynek többletköltségei az adóst terhelik.
- Az ügyfél jövedelmére, vagy egyéb vagyontárgyaira bírósági végrehajtási eljárás indítható. (Jelzálogkölcsön esetén különösen a kölcsön fedezetéül szolgáló ingatlanra, melynek következtében akár ingatlanát is elveszítheti.)
- A bank értékesítheti a követelést az erre jogosultsággal rendelkező követelés-vásárló partnernek.
- Amennyiben az ügyfél erre külön a szerződésben felhatalmazta a munkáltatóját, a jövedelméből a banki hiteltartozás lejárt, esedékes részét levonhatja, és a bank részére átutalhatja.
- Amennyiben a tartozás összege meghaladja a késelelembe eséskor érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és a késelelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt, az ügyfél adatai a Központi Hitelinformációs Rendszerbe kerülnek. Az adatokat a BISZ Zrt. a törvényi előírásnak megfelelően a késelelmes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított egy évig, egyéb esetben az adatátadás időpontjától számított öt év végéig nyilvántartja, kezeli, és a referenciaadat-szolgáltatók megkeresésére a tartozásáról adatot szolgáltathat.
- A késelelmes követelések után az MKB Bank Nyrt. a hitelkamat felett további, évi ügyleti kamat + 6%-os késelelmi kamatot, és a késelelemmel kapcsolatban felmerült eljárási költséget (díját lásd a mindenkor érvényes vonatkozó hirdetményben) számít fel. A kamatteher összege annál nagyobb lesz, minél később történik meg a tartozás visszafizetése.
- Az MKB Bank Nyrt. az ügyféllel megkötött szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amelynek következtében kölcsöntartozása egy összegben esedékessé válni.
- Jelzálogkölcsön esetén amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége áll fenn a bankkal szemben.
- A követeléskezeléssel kapcsolatosan további költségek merülhetnek fel, amelyek az adóst terhelik.
- Amennyiben az ügyfél rendelkezik a kölcsönhöz/hitelhez kapcsolódó hitelfedezeti biztosítással, a fennálló tartozásának meg nem fizetése esetén a kölcsön/hitelszerződéssel együtt a hitelfedezeti biztosítás is megszűnik.
- Amennyiben az ügyfél fizetési késelelembe esik a bank az ügyfél mindenkor munkáltatóját írásban tájékoztatja a tartozás tényéről és annak összegéről. A munkáltató ennek megfelelően az ügyfél munkabérének maximum 33%-a erejéig levonhatja és közvetlenül a bank által megjelölt bankszámlára utalhatja, amennyiben a felek közötti szerződés rendelkezései szerint az ügyfél erre a bankot felhatalmazta. A bank felhívása a munkáltatónak addig marad fenn, ameddig az MKB Bank Nyrt.-vel szemben az ügyfélnek tartozása van, illetve amíg ügyfél a felhatalmazást vissza nem vonja.



V. Fizetési könnyítésekkel kapcsolatos tájékoztató elérhetősége:

Magáncsőd:

<https://www.mkb.hu/friss-informaciok/magancsod>

Lakossági fedezetlen hitelek:

https://www.mkb.hu/nw/sw/static/file/lakossag_ugyfeltaj_torlesztesi_konnyitesek.pdf

Lakossági jelzáloghitel:

https://www.mkb.hu/sw/static/file/Ugyfeltajekoztato_20220401.pdf

Moratóriumban érintett lakossági hitelek:

<https://www.mkb.hu/moratorium>

VI. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje:

Üzletszabályzatunk 7.4.5. pontja alapján a bank az ügyfél befizetéseit a polgári jog általános szabályai szerint számolja el először díjtartozásra, késedelmi kamatra, ügyleti kamatra, majd tőkére. Az azonos jogcímen esedékes követelések közül az időben korábban keletkezett kerül elszámolásra.

Annuitásos hitel könyvelési rendje:

1. Adminisztrációs díj – ha van
2. Biztosítás díj - ha van
3. Késedelmi kamat
4. Ügyleti kamat
5. Tőke (leghátralékosabbtól kezdve az ütemezés feltöltését)

Fizetési késedelem esetén az ügyfél köteles – a hiteldíjon felül – az esedékessé vált tartozás után késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke az ügyleti kamatláb + 6%. Amennyiben az ügyfél bármely esedékesség napján nem teljesíti a szerződésben foglaltakat, a bank jogosult a mindenkor hatályos hirdetményében meghatározott mértékű eljárási díjat felszámítani. Minden további, a bank követelésének érvényesítésével kapcsolatban felmerülő, összes költséget az ügyfél viseli. A kamat havonta kerül felszámításra, napi kamat és 360 napos bázis alapul vételével. Késedelmi kamatot a késedelmes tartozás fennállásáig számol fel a bank.



VII. Végrehajtási eljárás költségei:

1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról szóló törvény (Vht.)

A Vht. 164. § (1) bekezdése szerint a végrehajtás során befolyt összegből mindenekelőtt a végrehajtási költséget - az eljárás kezdeményezésével, elrendelésével és foganatosításával felmerült költséget -, és abból elsősorban a meg nem fizetett végrehajtási illetéket és az előlegezésre kötelezett szerv által előlegezett költséget kell kielégíteni.

A végrehajtás megindításakor felmerülő költségek:

A Vht. 31/E. § (3) bekezdés a) pontja és a (4) bekezdés szerint a végrehajtási kérelem előterjesztéséért a közjegyzőnek díjat kell fizetni, melynek mértéke a végrehajtás elrendelése iránti kérelem esetén az ügyérték 1%-a, de legalább 5000 forint, legfeljebb 150 000 forint.

Az ügyérték a végrehajtandó követelésnek az eljárás megindításakor fennálló, járulékok nélkül számított értéke; zálogjog érvényesítésére vonatkozó végrehajtási kérelem esetén ehhez a zálogjoggal biztosított követelés - eljárás megindulásakor fennálló, járulékok nélkül számított - értékét, ha pedig a zálogtárgy értéke ennél kisebb, a zálogtárgy értékét kell figyelembe venni.

A Vht. 31/E. § (4a) bekezdés szerint, ha a végrehajtást kérő ugyanazon közjegyzői okirat alapján, ugyanannak a követelésnek a végrehajtását több, egyetemlegesen kötelezett adóssal [5. § (1) bekezdés] szemben egyidejűleg kéri, csak az egyik adóssal szemben előterjesztett végrehajtási kérelemre kell megfizetni a (3) bekezdés szerinti díjat, a további adóssal szemben előterjesztett végrehajtható okirat kiállítási kérelemre 5000 Ft díjat kell adósonként megfizetni. A megfizetett összes díjat az adósokon egyenlő arányban kell behajtani.

A közjegyzői ügyvitel szabályairól szóló 29/2019. (XII. 20.) IM rendelet 16. § (2) bekezdése szerint a végrehajtás alapjául szolgáló közjegyzői határozatnak, közjegyző által jóváhagyott egyezségnek, közjegyző költségjegyzékének, illetve közjegyzői okiratnak (a továbbiakban együtt: végrehajtandó okirat) a közjegyzői hatáskörbe tartozó egyes végrehajtási eljárások szabályairól, valamint egyes igazságügyi tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 30/2019. (XII. 20.) IM rendelet 2. § (2)-(5) bekezdése szerinti hiteles kiadmányát, illetve a MOKK Levéltára által kiállított hiteles másolatát (a továbbiakban: levéltári hiteles másolat), valamint a Vht. 23/C. § (2) bekezdése szerinti közokirat hiteles kiadmányát, illetve levéltári hiteles másolatát az elektronikus úton kapcsolatot tartó elektronikus formában (elektronikus hiteles kiadmányként, illetve elektronikus levéltári hiteles másolatként) elektronikus úton köteles a végrehajtási kérelemmel együtt benyújtani.

Tehát a végrehajtás elindításához a fenti okiratokból szereplőnként (Adósok, egyetemlegesen felelős adóstársak, készfizető kezesek, zálogkötelezettek) 1 példányt kell rendelkezésre bocsátani az illetékes közjegyzőnek, melynek költsége oldalanként a közjegyzői díjszabásról szóló 22/2018. (VIII.23.) IM rendeletet alapján 1 200 Ft.



A bírósági végrehajtási eljárásban közreműködő jogi képviselő díjazásáról szóló 12/1994. (IX. 8.) IM rendelet 1. § (3) 3. § és 3/A. §-a szerint a végrehajtás elrendelése (a végrehajtható okirat kiállítása) iránti kérelem nettó munkadíja a végrehajtási ügyérték 1%-a, de legalább 4000 Ft.

Ha a végrehajtást kérő ugyanazon határozat vagy okirat alapján, ugyanannak a követelésnek a végrehajtását több, egyetemlegesen kötelezett adóssal szemben egyidejűleg kéri, a végrehajtás elrendelése (a végrehajtható okirat kiállítása) iránti kérelem ügyvédi munkadíja az adósok számától függetlenül a 3. §-ban megjelölt összeg, és az egyik adóson felüli többi adósonként további 4000 Ft. Az így megállapított összes ügyvédi munkadíj az adósokat egyenlő arányban terheli.

A 12/1994. (IX. 8.) IM rendelet 8. § (1) bekezdése szerint az ügyvédet költségátalányként megilleti a munkadíj 30%-a, de legalább 1 500 Ft.

A végrehajtási eljárás alatti felmerülő további költségek, melyeket a Vht. 34. § (1) bekezdése értelmében az adós visel:

Vht. 34/A. § (1) bekezdése értelmében a végrehajtók szakmai és érdek-képviseleti szervét (KAR) az önálló bírósági végrehajtói szervezetrendszer fenntartásának, az ezzel kapcsolatos igazgatási és nyilvántartási tevékenység végzésének, továbbá a Kar hatáskörébe utalt egyéb feladatok ellátásának érdekében; az igazságügyért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) által vezetett minisztériumot (a továbbiakban: minisztérium) az önálló bírósági végrehajtói szervezetrendszer feletti felügyelet gyakorlásával kapcsolatos feladatai, továbbá a miniszter feladat- és hatáskörébe utalt egyéb közfeladatok ellátásának érdekében az önálló bírósági végrehajtó hatáskörébe tartozó végrehajtási ügyek után általános költségátalány illeti meg.

(2) Az önálló bírósági végrehajtó az adóstól a behajtott követelésen felül, a végrehajtási költségekkel együtt hajtja be az általános költségátalányt, és azt befizeti, vagy átutalja a Kar hivatali szervének. Az általános költségátalány 35%-a a minisztérium bevétele, amit a Kar hivatali szerve utal át a minisztériumnak. A költségátalány összegének elszámolása és kielégítése a 164. § szerint történik.

(3) Az általános költségátalány mértéke 500 000 forintot meg nem haladó végrehajtási ügyérték esetén ügynként 5 000 forint, 500 000 forint feletti végrehajtási ügyérték esetén az ügyérték 1%-a.

A bírósági végrehajtói díjszabásról szóló 8/2021. (X. 29.) SZTFH rendelet 8. § (1) bekezdése értelmében a végrehajtási ügyértékhez igazodó munkadíj összege:

a) 100 000 forintot meg nem haladó ügyérték esetén	9 000 forint
b) 100 000 forint feletti, de 1 000 000 forintot meg nem haladó ügyérték esetén	9 000 forint
és a 100 000 forint feletti rész	3%-a,

c) 1 000 000 forint feletti, de 5 000 000 forintot meg nem haladó ügyérték esetén	36 000 forint
és az 1 000 000 forint feletti rész	2%-a,
d) 5 000 000 forint feletti, de 10 000 000 forintot meg nem haladó ügyérték esetén	116 000 forint
és az 5 000 000 forint feletti rész	1%-a,
e) 10 000 000 forint feletti ügyérték esetén	166 000 forint
és a 10 000 000 forint feletti rész	0,5%-a.

A 8/2021. (X. 29.) SZTFH rendelet 3. fejezet alapján a végrehajtó további munkadíjat és költségátalányt számolhat fel a foganatosított végrehajtási cselekményekért.

A 8/2021. (X. 29.) SZTFH rendelet 14. § alapján, ha a végrehajtási eljárás teljesen vagy részben eredményes, a végrehajtót behajtási jutalék illeti meg.

A 8/2021. (X. 29.) SZTFH rendelet 15. § (1) bekezdése értelmében a pénzkövetelés esetén a behajtási jutalék összege a végrehajtható okiratban feltüntetett, a járulékok időközbeni változásától függő követelésből behajtott vagy megtérült összeg alapulvételével

a) 5 000 000 forintot meg nem haladó összeg esetén	8%,
b) 5 000 000 forint feletti, de 10 000 000 forintot meg nem haladó összeg esetén	
400 000 forint és az 5 000 000 forint feletti rész	6%-a,
c) 10 000 000 forint feletti összeg esetén	
700 000 forint és a 10 000 000 forint feletti rész	3%-a.

VIII. Panaszbejelentéssel kapcsolatos információk:

Amennyiben ügyfelünk panasz bejelentést kíván tenni, az erre vonatkozó információkat a Bank panaszkezelési szabályzatában olvashatja:

<https://www.mkb.hu/elerhetosegek/panaszkezeles>



IX. Meghatalmazás:

Amennyiben ügyfelünk lakossági termékével kapcsolatban meghatalmazást szeretne adni más magánszemélynek, aki a meghatározott ügyekben eljárhat, a meghatalmazás mintáját itt találja:

https://www.mkb.hu/nw/sw/static/file/Meghatalmazas_minta_lakossag.doc