

**A K O R M Á N Y**

-----  
**rendelete**

**a fogyasztói hitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról**

[1] A Kormány kiemelt célja a pénzügyi termékek iránti fogyasztói bizalom erősítése. E fogyasztói bizalom biztosításának egyik kulcseleme az ágazaton belüli magas fokú tisztesség, becsületesség és szakmai színvonal biztosításának követelménye, amely magában foglalja a fogyasztókra nézve negatív hatással járó gyakorlatok elkerülését célzó, felelős magatartást is, továbbá az összeférhetetlenségek megfelelő kezelését – ideértve a díjazásból fakadó összeférhetetlenségeket is –, valamint a fogyasztó érdekeit legjobban szolgáló tanácsadás nyújtását.

[2] A Kormány elkötelezett annak érdekében, hogy a fogyasztók hitelfelvételre és adósságkezelésre vonatkozó tájékoztatáson alapuló felelős döntéseket hozhassanak, támogatja a fogyasztók ismereteinek bővítését a felelős hitelfelvétellel és adósságkezeléssel kapcsolatban.

[3] A Kormány a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 30. § c) és d) pontjában, továbbá a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 290. § (1) bekezdés a) pontjában kapott felhatalmazás alapján, az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

**1. A rendelet alkalmazási köre**

**1. §**

(1) E rendelet előírásait a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fhtv.) hatálya alá tartozó fogyasztónak nyújtott hitel és pénzügyi lízing (a továbbiakban együtt: fogyasztói hitel) nyújtása, közvetítése, továbbá a hiteltanácsadás esetén kell alkalmazni.

(2) E rendeletben használt fogalmak értelmezése tekintetében az Fhtv., valamint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

## **2. Általános követelmények a fogyasztói hitel nyújtása és közvetítése, valamint hiteltanácsadás esetén**

### **2. §**

(1) A hitelező, a hitelközvetítő és a közvetítői alvállalkozó a fogyasztói hitel feltételeinek kialakításakor, a hiteltanácsadás, valamint a hitelszerződés megkötése során és kapcsolódó szolgáltatások nyújtása vagy közvetítése esetén tisztességesen, becsületesen, átlátható módon, a szakmai elvárásoknak megfelelően, a fogyasztók érdekeit figyelembe véve jár el. A hitelszerződés megkötése során, a hiteltanácsadás során és kapcsolódó szolgáltatások nyújtása vagy közvetítése esetén a fogyasztó által közölt információk – ideértve a pénzügyi helyzetére vonatkozó információkat is –, igények, továbbá a fogyasztó személyes körülményei alapján a tervezett futamidő vonatkozásában alkotott észszerű feltételezésekkel kell élni.

(2) A foglalkoztatottak és a hitelközvetítők díjazása során a hitelezőnek, továbbá a foglalkoztatottak és a közvetítői alvállalkozók díjazása során a hitelközvetítőnek olyan javadalmazási politikát kell kialakítania, amely biztosítja az (1) bekezdésben meghatározott eljárást.

(3) A hitelképesség vizsgálataért felelős, a hiteldöntéseket meghozó foglalkoztatottakra vonatkozó javadalmazási politikának – figyelembe véve a hitelező méretét és szervezeti felépítését – az alábbi elveknek kell megfelelnie:

a) összhangban van a hatékony és eredményes kockázatkezeléssel, és nem ösztönözhet a hitelező kockázatvállalási limitjeit meghaladó kockázatok vállalására,

b) összhangban van a hitelező üzleti stratégiájával, célkitűzéseivel, értékeivel és hosszú távú érdekeivel és

c) az érdekkonfliktus elkerülését célzó intézkedéseket tartalmaz, ideértve annak előírását, hogy a javadalmazás nem függhet az elfogadott hitelkérelmek számától vagy arányától.

(4) Ha a hitelező, a hitelközvetítő és a közvetítői alvállalkozó hiteltanácsadást nyújt a fogyasztó részére, az ebben részt vevő foglalkoztatott személy javadalmazása nem befolyásolhatja a fogyasztó érdekeit szem előtt tartó eljárást, nem függhet a hitelszerződések tervezett számától és a szerződött összegtől.

### **3. §**

(1) A fogyasztók felelősségteljes hitelfelvétellel és adósságkezeléssel kapcsolatos pénzügyi ismereteinek bővítése érdekében a hitelező, a hitelközvetítő és a közvetítői alvállalkozó a fogyasztói hitel nyújtása vagy közvetítése, valamint hiteltanácsadás esetén a fogyasztó számára – különösen azok számára, akik első alkalommal, vagy digitális eszközök útján igénylik a fogyasztói hitelt – a hitelnyújtás folyamatára vonatkozóan egyértelmű és általános tájékoztatást nyújt.

(2) A Felügyelet az (1) bekezdésben foglaltak betartásának ellenőrzése érdekében bekérheti a hitelezőtől, a hitelközvetítőtől és a közvetítői alvállalkozótól a tájékoztatás megtörténtét igazoló dokumentációt.

(3) A Felügyelet honlapján közzéteszi a fogyasztók számára a hitelfelvételre és annak kockázataira vonatkozóan készített iránymutatásokat.

### 3. Hiteltanácsadás

#### 4. §

(1) A hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó egyértelműen tájékoztatja a fogyasztót, ha a hitelnyújtással kapcsolatban hiteltanácsadást nyújt.

(2) A hiteltanácsadás előtt vagy a hiteltanácsadásra vonatkozó szerződés megkötése előtt a hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó papíron vagy a fogyasztó választása szerinti más tartós adathordozón tájékoztatja a fogyasztót:

a) arról, hogy a hiteltanácsadás alapja

aa) kizárólag a hitelező saját termékköre vagy

ab) hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó esetén a megbízó hitelező termékkörére vonatkozó ajánlatok, vagy a fogyasztó céljainak elérésére alkalmas, a piacon hozzáférhető minden lehetséges ajánlat,

b) ha a hiteltanácsadásért díjat számít fel, a fizetendő díj összegéről vagy – ha annak összege a tájékoztatás nyújtásakor még nem határozható meg – a díj kiszámításának közérthető, egyértelmű módjáról.

(3) A (2) bekezdés a) pontjában meghatározott információk a hitelszerződés megkötését megelőző kiegészítő tájékoztatás keretében is közölhetők összhangban az Fhtv. 6. § (11) bekezdésével.

(4) Hiteltanácsadás esetén a hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó

a) bekéri a fogyasztótól a személyes körülményeire, pénzügyi helyzetére, céljaira és az általa előnyben részesített feltételekre vonatkozó naprakész információkat annak érdekében, hogy a fogyasztó számára megfelelő hitelt ajánlhasson,

b) értékeli a fogyasztó pénzügyi helyzetét az a) pontban meghatározott információk alapján figyelembe véve a hitelszerződés tervezett futamideje alatt a fogyasztó helyzetét érintően felmerülő esetleges kockázatokra vonatkozó észszerű feltételezéseket,

c) a fogyasztó érdekeinek leginkább megfelelő módon jár el.

(5) Hiteltanácsadás esetén a hitelező saját termékkörére vonatkozóan, a jelzáloghitel közvetítői tevékenységet végző függő közvetítő vagy a közvetítői alvállalkozója a közvetített termékkörre vonatkozóan kellően nagyszámú ajánlatot vesz figyelembe és ebből a (4) bekezdésben meghatározott információk alapján egy vagy több hitelt ajánl a fogyasztó részére.

(6) Jelzáloghitelre vonatkozó hiteltanácsadás esetén a független hitelközvetítő vagy közvetítői alvállalkozója a fogyasztó céljainak elérésére alkalmas, a piacon hozzáférhető minden lehetséges ajánlatot figyelembe vesz és ebből a (4) bekezdésben meghatározott információk alapján egy vagy több hitelt ajánl a fogyasztó részére.

(7) Hiteltanácsadás esetén az ajánlatot papíron vagy a fogyasztó választása szerinti és a tanácsadási szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződésben meghatározott más tartós adathordozón kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

#### **4. A foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó követelmények fogyasztói hitel nyújtása és közvetítése, valamint hiteltanácsadás esetén**

#### 5. §

(1) Fogyasztói hitel nyújtása vagy közvetítése, valamint hiteltanácsadás esetén a hitelező, a hitelközvetítő és a közvetítői alvállalkozó által foglalkoztatott személy csak olyan természetes személy lehet, aki

a) szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel,

- b) középiskolai végzettséggel és  
ba) banki, befektetési termékértékesítő szakképesítéssel,  
bb) a Magyar Bankszövetség Felsőfokú Bankszakmai Oklevelével,  
bc) a ba) és bb) alpontban foglaltakkal egyenértékű szakképesítéssel,  
bd) becsüsi bizonyítvány – kizárólag kézizálog fedezete mellett nyújtott pénzkölcsön esetén – vagy  
c) jogszabályban meghatározott, a Felügyelet által kiadott közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló hatósági bizonyítvánnyal rendelkezik.
- (2) Az (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában szakirányú felsőfokú végzettségnek minősül:
- a) a felsőoktatásról szóló törvény szerint a közgazdasági felsőoktatásban egyetemi vagy főiskolai szintű szakképzettség, vagy a felsőoktatásról szóló törvény szerint a gazdaságtudományok képzési területen alapképzésben vagy mesterképzésben közgazdász szakképzettség,  
b) jogász szakképzettség,  
c) könyvvizsgálói képesítés,  
d) felsőfokú vagy posztgraduális bankszakmai képesítés,  
e) a főiskolai vagy egyetemi szintű, illetve mesterképzésben szerezhető gazdasági agrármérnök szakképzettség vagy műszaki menedzser alapképzési szakon, vagy gazdasági és vidékfejlesztési agrármérnök alapképzési szakon szerezhető szakképzettség, és  
f) a felsőfokú végzettség birtokában szakirányú továbbképzésben, szakosító továbbképzésben a közgazdasági felsőoktatásban szerzett bankszakmai szakképzettség vagy gazdasági, közgazdasági szakképzettség.

## 6. §

- (1) Fogasztói hitel nyújtása vagy közvetítése, valamint hiteltanácsadás esetén a hitelező, a hitelközvetítő és a közvetítői alvállalkozó az általa foglalkoztatott személyeknek a (3) bekezdésben meghatározott gyakorisággal belső képzést biztosít, amelynek tartalmi követelményeit az 1. melléklet határozza meg.
- (2) A hitelezőnek, a hitelközvetítőnek és a közvetítői alvállalkozónak biztosítania kell, hogy a belső képzés naprakész legyen mind a hatályos szabályozás, mind a kínált fogyasztói hitelek és a kapcsolódó szolgáltatások feltételeinek tekintetében.
- (3) Az Fhtv. 3. § 29. pont a) és b) alpontjában meghatározott foglalkoztatottnak legalább évente, az Fhtv. 3. § 29. pont c) alpontjában meghatározott foglalkoztatottnak legalább kétfévente kell belső képzésen részt vennie és a szakmai ismeretek elsajátításáról számot adnia.
- (4) A belső képzésre vonatkozó dokumentumokat és az annak teljesítését igazoló dokumentumokat a hitelező, a hitelközvetítő és a közvetítői alvállalkozó a személyi feltételek meglétének igazolása céljából öt évig megőrzi.

## 7. §

- (1) Fogyasztói hitel tekintetében közvetítői tevékenységet végző függő közvetítő esetén az 5. és a 6. §-ban foglalt rendelkezések betartásáért a vele jogviszonyban álló hitelező felel. Közvetítői alvállalkozó esetén az 5. és a 6. §-ban foglalt rendelkezések betartásáért a vele jogviszonyban álló közvetítő felel.
- (2) Jelzáloghitelnek nem minősülő fogyasztói hitelek esetén a hitelező vagy a hitelközvetítő a Felügyelet kérésére bemutatja az 5. és a 6. §-ban foglalt rendelkezések teljesítését, igazolását dokumentumokkal alátámasztó naprakész nyilvántartásait.

(3) Az 5. és a 6. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazandók

- a) másik EGT-államban székhellyel rendelkező hitelező és jelzáloghitel közvetítői tevékenységet végző közvetítő Magyarországon bejegyzett fióktelepének foglalkoztatottaira,
- b) a Magyarország területén székhellyel rendelkező hitelező és jelzáloghitel közvetítői tevékenységet végző közvetítő által foglalkoztatottakra másik EGT-államban nyújtott pénzügyi szolgáltatás esetén.

## **8. §**

(1) A Felügyelet az 5. és a 6. §-ban foglalt rendelkezések betartásának ellenőrzése érdekében bekérheti a hitelezőtől, a hitelközvetítőtől és a közvetítői alvállalkozótól a belső képzés keretében a foglalkoztatottak részére nyújtott szakmai ismeretekre vonatkozó dokumentumokat.

(2) A határon átnyúló szolgáltatást végző hitelezők, jelzáloghitel közvetítői tevékenységet végző közvetítő és közvetítői alvállalkozók által foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó követelmények ellenőrzése érdekében a Felügyelet együttműködik az érintett EGT-államok illetékes szervezeteivel.

## **5. Záró rendelkezések**

## **9. §**

- (1) Ez a rendelet – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – 2026. november 10-én lép hatályba.
- (2) Az 1–8. §, a 11. §, a 13. § és az *1. melléklet* 2026. november 20-án lép hatályba.

## **10. §**

Ez a rendelet

- a) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek, valamint
- b) a lakóingatlanokhoz kapcsolódó fogyasztói hitelmegállapodásokról, valamint a 2008/48/EK és a 2013/36/EU irányelv és az 1093/2010/EU rendelet módosításáról szóló 2014. február 4-i 2014/17/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.

## **11. §**

Az a hitelezővel, hitelközvetítővel, közvetítői alvállalkozóval munkaviszonyban, megbízási viszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személy, aki 2021. december 31-én megfelelt a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról szóló 462/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet 2021. december 31-én hatályos 4. § (1) bekezdés b) pontjában meghatározott követelményeknek, 2022. január 1-jét követően is munkaviszonyban, megbízási viszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban állhat hitelezővel, hitelközvetítővel és közvetítői alvállalkozóval.

## **12. §**

A függő közvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó legkésőbb 2026. november 10-éig igazolja megbízója felé az 5. §-ban meghatározott követelményeknek való megfelelést. Amennyiben a függő közvetítő vagy közvetítői alvállalkozó ennek nem tesz eleget, a megbízó 2026. november 20-áig törölteti a Felügyelet által vezetett nyilvántartásból.

### **13. §**

Hatályát veszti a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról szóló 462/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet.

( Orbán Viktor )  
miniszterelnök

A belső képzés tartalmi minimumkövetelményei

1. A fogyasztói hitel termékek és az ilyen termékekkel szokásosan együtt nyújtott kapcsolódó szolgáltatások megfelelő ismerete:

1.1. hitelezési alapfogalmak, különösen: a kölcsönügyletek alanyai, hitelkötelemben bevonandó személyek köre, adósminősítés, hitelkamat, kamatszámítás, kamatláb, referencia-kamatláb, kamatperiódus, kamatozás módja, kamattámogatás, kezelési költség, a hitel teljes díja, a hitel teljes összege, teljes hiteldíj mutató (THM), idegen pénznemben felvett hitel, árfolyamkockázat, kamatkockázat, előzetes tájékoztatás, futamidő, hiteltörlesztés, törlesztőrészlet, továbbá jelzáloghitel esetén gondolkodási idő, értékbecslés, hitelfedezet, fedezetsere, forgalmi érték, hitelbiztosítéki érték, közjegyzői okirat, tulajdoni lap, tulajdonjog fenntartás, zálogjog, zálogkötelezett, jelzálogjog bejegyzése és törlése;

1.2. hiteltípusok és alkalmazásuk;

1.3. adott hitelező termékeinek ismerete, különösen: a hitelnyújtás részletes feltételei, díjai, a hiteltermékek előnyei, hátrányai, kockázatai, a hitelszerződés általános szerződési feltételei;

1.4. a hitelkérelemhez szükséges formanyomtatványok, alapidokumentumok, és benyújtásuk rendje;

1.5. a hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás;

1.6. a hitelszerződés formai és tartalmi elemei;

1.7. jelzáloghitel esetén az ingatlanfedezetekre vonatkozó szabályok, a hitelszerződések biztosítékai, jelzálogjog alapítás, vagyonbiztosítás, életbiztosítás;

1.8. hitelajánlatok összehasonlítása, átjárhatóság a hiteltermékek között, hitelkiváltás, elő- és végtörlesztés;

1.9. a hiteltermékekkel csomagban értékesített fizetési számlákhoz, illetve megtakarítási termékekhez kapcsolódó szolgáltatások feltételei, díjai;

1.10. a hiteltermékekkel együtt nyújtott egyéb kapcsolódó szolgáltatások feltételei, díjai (például: fedezeti ingatlanra kötött vagyonbiztosítás, törlesztési biztosítás);

1.11. a hiteltermékekhez kapcsolódó állami támogatás nyújtásának feltételei, mértéke, az állami kezességvállalás feltételei;

1.12. a hiteltörlesztés késedelmes teljesítésének/elmulasztásának következményei, különösen a késedelmi kamat, a hitelszerződés felmondása, a hitelbiztosítékok érvényesítése;

1.13. rendszer- és folyamatismertek: előzetes tájékoztatás, hitelbírálat, hitelfolyósítás, utógondozás, kockázatkövetés, szerződésmódosítás, prolongálás, felmondás;

1.14. a fizetési nehézségekkel küzdő fogyasztók körében alkalmazandó eljárások, alternatív megoldások, fizetéskönnyítő lehetőségek, hitelkiváltás;

1.15. a hitellel összefüggő fogyasztói panaszok, jogviták kezelési, megoldási folyamatai;

1.16. a Központi Hitelinformációs Rendszerbe kerülés feltételei, tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek.

2. A fogyasztónak nyújtott hitelekre – különösen a fogyasztóvédelemre – vonatkozó jogszabályok megfelelő ismerete:

2.1. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezései;

2.2. a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvény;

2.3. a körülmények lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló kormányrendelet;

- 2.4. jelzáloghitel esetén a fogyasztónak nyújtott jelzáloghitelre vonatkozó általános és személyre szóló tájékoztatókkal kapcsolatos szabályokról szóló NGM rendelet;
- 2.5. a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló MNB rendelet;
- 2.6. a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló kormányrendelet;
- 2.7. az adott pénzügyi intézményre irányadó pénzügyi ágazati jogszabályok;
- 2.8. adatvédelemről, banktitokról, továbbá a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályok vonatkozó rendelkezései;
- 2.9. fogyasztóvédelemre vonatkozó előírások, jogsérelem orvoslásának lehetőségei: belső panaszkezelés, a Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Békéltető Testület szerepe, jogköre, valamint a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek, határidők.
3. Jelzáloghitel esetén az ingatlan-adásvételi folyamat megfelelő és értő ismerete:
  - 3.1. az adásvételi szerződés alapvető formai és tartalmi követelményei;
  - 3.2. általános ismeretek a tulajdonjogról, a jogi kötelekekről, valamint a tulajdonjog átruházásról;
  - 3.3. meghatalmazásokra vonatkozó alapvető ismeretek.
4. A biztosítékok értékbecslésének megfelelő ismerete ingatlanvagyon értékelést felhasználók esetében:
  - 4.1. értékbecsléssel kapcsolatos alapfogalmak;
  - 4.2. értékelési módszerek;
  - 4.3. az értékbecslés megrendelésének folyamata;
  - 4.4. az értékelési szakvélemény tartalmi és formai követelményei, vizsgálandó adatok, körülmények;
  - 4.5. értékbecsléssel kapcsolatos reklamációk kezelése;
  - 4.6. értékbecslés felülvizsgálatának kezdeményezése.
5. Jelzáloghitel esetén az ingatlan-nyilvántartás felépítésének és működésének megfelelő ismerete:
  - 5.1. általános ismeretek az ingatlan-nyilvántartásról, különös tekintettel az ingatlan-nyilvántartás tárgyára és tartalmára, az ingatlan, valamint a jogosultak adataira, az ingatlan-nyilvántartásba bejegyezhető, hitelezéssel kapcsolatos egyes jogokra, az ingatlan-nyilvántartásba feljegyezhető egyes tényekre, a bejegyzés, feljegyzés és az adatváltozás átvezetésére, valamint a tulajdoni lap felépítésére;
  - 5.2. az ingatlan-nyilvántartási eljárás folyamatának alapszintű ismerete, különösen az eljárás megindítása, jogok bejegyzése és tények feljegyzése alapjául szolgáló okiratok, az okiratok kellékei, bejegyzéshez szükséges igazolások, hiánypótlás, a függőben tartásra, széljegyzésre, továbbá a rangsor elvére vonatkozó rendelkezések;
  - 5.3. jelzálogjog, valamint elidegenítési és terhelési tilalom bejegyzés, törlés, módosítás folyamatának/feltételeinek ismerete;
  - 5.4. fedezetként elfogadható ingatlanok köre;
  - 5.5. a hitelező által elfogadható jogok, terhek, tiltott bejegyzések;
  - 5.6. az ingatlanügyi hatóság szerepe, illetékessége, a TakarNet rendszer használata;
  - 5.7. ingatlan-nyilvántartáshoz kapcsolódó díjak, költségek, illetve ezek megfizetésének módja.
6. Az érintett tagállam piacának megfelelő ismerete:
  - 6.1. általános ismeretek a hazai pénzügyi szektor felépítéséről és szereplőiről;
  - 6.2. a pénzügyi szektor szabályozói környezetére és hatósági felügyeletére vonatkozó általános ismeretek;
  - 6.3. jelzáloghitel esetén az ingatlanpiacot érintő alapvető ismeretek, jogszabályok;
  - 6.4. a hazai piacon jelenlévő alapvető pénzügyi termékek és fő jellemzőik.

7. Az üzleti etikai normák megfelelő ismerete:

7.1. a hitelintézetekre és pénzügyi vállalkozásokra vonatkozó etikai, magatartási szabályok, különösen a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódex;

7.2. a hitelező belső üzleti etikai normái;

7.3. a hitelező panaszkezelési szabályzatának irányelvei.

8. A fogyasztói hitelképesség-vizsgálat folyamatának megfelelő ismerete, illetve adott esetben a fogyasztók hitelképességének vizsgálatában való jártasság:

8.1. elfogadható jövedelmek, jövedelemigazolással kapcsolatos dokumentumok, azok formai és tartalmi követelményei;

8.2. hamis adatok, dokumentumok felismerése;

8.3. a Központi Hitel-információs Rendszer használata;

8.4. a fogyasztó jövedelmének és kiadásainak, fizetési képességének, valamint a hitelszerződésben előírt egyéb feltételeknek a vizsgálata, értékelése;

8.5. jelzáloghitel esetén a fedezeti ingatlannal kapcsolatos ismeretek, fedezetként elfogadható ingatlantípusok, besorolások;

8.6. jelzáloghitel esetén a fedezetszámítási módszerek, a fedezetként felajánlott ingatlan maximális terhelhetősége, és a terhek joghatásai;

8.7. egyéb zálogtárgy bevonásának módja, fedezetként való értékelése;

8.8. a hitelképesség előminősítésének folyamata;

8.9. kötelező elutasítás, hiánypótlások esetei, tartalmi és technikai követelményei;

8.10. ügyfél-tájékoztatás a kérelem jóváhagyása, valamint a kérelem elutasítása esetén;

8.11. a hitelfolyósítás feltételeire vonatkozó belső szabályok ismerete.

9. Megfelelő szintű pénzügyi és közgazdasági jártasság:

9.1. pénzügyi és banki alapismeretek, gazdasági alapfogalmak;

9.2. hitelezéssel kapcsolatos jogszabályok ismerete, alkalmazása;

9.3. a piaci változások értelmezése, azok hatása az adott hitelező működésére.