

**Dr. Almási Adrienn\* :**

## **Van még mit javítani a bankoknak a késedelmes lakossági hitelek kezelésén**

***Az MNB folyamatos felügyelési tevékenységében ellenőrizte, hogy mennyiben felel meg a hitelintézetek gyakorlata a felügyelet 2022-ben megújított, a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitelek pénzügyi intézmények általi kezelésével kapcsolatos elvárásokról szóló ajánlásának. Az MNB szektorszintű kockázatot nem azonosított, ám több hiányosságot tárt fel, és határidő tűzésével azok megszüntetésére hívta fel a hitelintézeteket.***

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) fogyasztóvédelmi szempontból vette górcső alá a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitelek kezelésével kapcsolatos hitelintézeti gyakorlatokat. A felügyelet az ezekre vonatkozó elvárásait a 2022-ben [megújított ajánlásban](#) rögzítette.

Az ajánlás célja, hogy a felmondást megelőző intézményi gyakorlatok szabályozásával elősegítse a felek közötti együttműködést, az adós fizetőképességének helyreállítását, és ezáltal elkerülhető legyen a szerződés felmondása. Ennek érdekében a felügyeleti szabályozás kizárólag a szerződés felmondását megelőző időszakra tartalmaz elvárásokat. A pénzügyi intézmények egységes és transzparens eljárása érdekében szabályozza a megoldáskeresési folyamat egyes lépéseit; a fogyasztóval való intézményi kapcsolatfelvétel időzítését, gyakoriságát és a kommunikációs csatornákat; továbbá a tájékoztatásokra; az intézményi belső szabályozásra és nyilvántartásvezetésre; illetve a munkatársak képzésére vonatkozó elvárásokat.

Az ajánlás a lakossági jelzáloghiteleken túl immár kiterjed valamennyi, a pénzügyi intézmények állományában lévő, fizetési késedelemmel érintett, fogyasztóval kötött hitel- és pénzkölcsönre, valamint pénzügyi lízing szerződésre (együtt: kölcsönszerződésre). Így ezen portfóliók helyreállításának fogyasztóvédelmi szempontú értékelését végezte el az MNB az ellenőrzés során. Összesen 21 hitelintézet (bankok és lakástakarékpénztárak) gyakorlatát vizsgálta meg, amely során valamennyi intézménynél tárt fel különböző jellegű és súlyú hiányosságokat. Szektorszintű kockázatot ugyanakkor nem azonosított.

Több esetben nem felelt meg a hitelintézetek gyakorlata az adóssal való kapcsolatfelvételre vonatkozó határidőnek. Ennek kapcsán az a minimális elvárás, hogy a pénzügyi intézmény legalább három alkalommal kísérelje meg az adóssal felvenni a kapcsolatot különböző kommunikációs csatornák igénybevétele mellett, legkésőbb a fizetési kötelezettség 45 napos késedelmét követő 3. munkanaptól kezdődően.

Ezen határidőnek nem felelt meg az egyik bank gyakorlata, amely a folyószámla-hitelkeret használatából eredő tartozások esetén az adóssal való telefonos kapcsolatfelvételt néhány nappal az ajánlás szerinti határidőt követően, a fizetési kötelezettség esedékességét követő 50. napon kísérelte meg. Egyes hitelintézetek az első megkeresést követő kapcsolatfelvételi kötelezettségnek nem tettek határidőben eleget azzal, hogy késedelmesen küldték meg az ajánlásban elvárt ún. figyelemfelhívó levelet az adósnak. Emellett több esetben a figyelemfelhívó levelek megküldésének tényét és dátumát utólag nem tudta igazolni a hitelintézetek egy része. Ezt hiányosságként értékelte az MNB, mivel a transzparencia jegyében elvárt, hogy a pénzügyi intézmény a kapcsolatfelvétel és kommunikáció során úgy járjon el, hogy annak megtörténte igazolható legyen.

Elvárásként fogalmazza meg az ajánlás a (telefonon, elektronikus csatornán, illetve postai levélben történő) kapcsolatfelvétel megfelelő gyakoriságára vonatkozó követelményt. Ehhez szorosan kapcsolódik az az elvárás, hogy (a hatékonyságot és a célszerűséget is szem előtt tartva) olyan

kapcsolatfelvételi módot válasszon az intézmény, amely legfeljebb csekély mértékű fizetési kötelezettséggel jár az adósnak. A fokozatosság elvét sértőnek és a gyakoriság szempontjából nem megfelelőnek értékelte az MNB az egyes kapcsolatfelvételi lépések ütemezését annál a hitelintézetnél, amely a hátralékfigyelést követő munkanapon az adós számára előállította a figyelemfelhívó levelet, és annak postázásával egyidejűleg a hátralékról SMS és e-mail üzenetet is küldött.

A figyelemfelhívó levél ajánlásban felsorolt tartalmi elemek azért lényegesek, mivel a késedelmes tartozással összefüggő legfontosabb információkat közvetítik az adós felé. A késedelem ideje és az érintett tartozás tételes ismertetése mellett a levélnek tartalmaznia szükséges a késedelem lehetséges következményeit, röviden a megoldási lehetőségeket, valamint az adós részéről való kapcsolatfelvétel és együttműködés szükségességét.

Mindezek kapcsán több esetben azonosított tartalmi hiányosságokat az MNB. Egyes figyelemfelhívó levelekben nem szerepelt a késedelmes napok száma, illetve, hogy a díj- és költségtartozás egyes tételeinek jogcímei. Tartalmi hiányosság volt továbbá, hogy a figyelemfelhívó levél nem mutatta be röviden azon általános lehetőségeket, amelyeket a hitelintézet biztosíthat az adósok fizetőképességének helyreállítására.

Nem fogadta el az MNB azt a megoldást, hogy ha az e lehetőségeket röviden bemutató tájékoztatás helyett kizárólag a hitelintézet honlapján közzétett tájékoztatásra mutató link szerepelt a figyelemfelhívó levélben, amely utóbbi megküldése postai úton történik. További hiányosság volt, hogy a figyelemfelhívó levélben nem mutatta be a Központi Hitelinformációs Rendszerbe kerülés (mint a késedelem lehetséges következmény) hosszú távú hatását, s az is, ha a tartozás rendezésével kapcsolatban igénybe vehető csatornák között nem szerepelt a hitelintézetnél való személyes ügyintézés

Az ajánlás alapján elvárt, hogy ha az adós jelzi a pénzügyi intézmény felé a fizetési nehézségét, illetve méltányossági kérelmet, egyezségi ajánlatot vagy fizetési tervet terjeszt elő, arra a pénzügyi intézmény érdemben és minél előbb, de legkésőbb 30 napon belül reagáljon. Az ellenőrzésben feltárt jellemző hiba volt, hogy ilyenkor a hitelintézet késedelmesen válaszolt az adósnak.

A kapcsolatfelvételt követő megoldáskeresés során követendő gyakorlat, hogy a pénzügyi intézmény tényleges megoldást jelentő, az adósok helyzetének rendezésére szolgáló lehetőséget kínáljon. Továbbá az is, hogy az adós együttműködése esetén – a felek közötti megállapodás minél hamarabb való létrejötté, a késedelmes tartozás növekedésének elkerülése érdekében – személyre szabott fizeteskönnyítési megoldásokat dolgozzon ki. Ehhez kapcsolódóan nem felelt meg több hitelintézet gyakorlata azon elvárásnak, hogy a fizetési késedelemmel érintett tartozás rendezésére alkalmas javaslatok kidolgozása során legalább két megoldási javaslatot készítsen az adós számára.

A hitelintézetek egy részénél sem a gyakorlatukban, sem a belső szabályozásukban nem érvényült ezen követelmény. Az egyik bank kizárólag jelzáloghitelek esetében küldött két megoldási javaslatot a fogyasztóknak, egyebekben viszont a telefonos egyeztetés során csak az általa vázolt és az adós által elfogadott megoldás részleteit küldte csak meg. Egy másik hitelintézetnél az minősült hibás gyakorlatnak, hogy részéről a kölcsönszerződés felmondása nem tekinthető érdemi megoldási felajánlásának. A megoldási javaslatok célja ugyanis a felmondás megelőzése. Egy másik példa szerint az állam által biztosított adósságrendezési programban való részvétel felajánlása sem minősül a hitelintézet által kidolgozott megoldási lehetőségnek, mivel az a feltételek fennállása esetén bármely fogyasztó számára elérhető.

Az ajánlás szorgalmazza, hogy a megfogalmazott elvárások épüljenek be a pénzügyi intézmények fizetési nehézségek kezelésével kapcsolatos belső szabályozásába, és azok a szervezeten belüli szemlélet részévé váljanak. A hitelintézeti gyakorlatok értékelése során az MNB által azonosított problémák ugyanakkor több esetben hiányosságként jelentkeztek a hitelintézetek belső

szabályozásában. Nem rögzítették például a belső szabályozó dokumentumokban a hitelintézeti válaszadási határidőit, a figyelemfelhívó levél megküldésére és tartalmára vonatkozó követelményeket. Hiányzott az is, hogy több megoldási javaslatot dolgozzanak ki a tartozás rendezésére.

Ha átlátható módon tájékoztatják az adósokat, az elősegíti az együttműködést és az adós megalapozott döntéseit. Ezért az MNB – az egyénre szabott tájékoztatások mellett – elvárja fogyasztók általános tájékoztatásának és tájékozódási lehetőségének biztosítását is. A pénzügyi intézmények honlapján ezért átláthatóan elérhetővé kell tenni a fizetési késedelem kezelésével kapcsolatos általános információkat. A hitelintézeti honlapok esetében azonban jellemző probléma volt, hogy azokon nem szerepelt az arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a fizetési késedelem megszüntetéséhez biztosított megoldásoknak várhatóan milyen díj- és költségvonzata van. Az sem, hogy az adós hová fordulhatna, ha felvilágosítást és személyre szabott megoldásokat kérne.

A megoldáskeresés az adós érdeke is, és annak eredményességét a fogyasztó magatartása alapvetően befolyásolja. Ezért kiemelt jelentőségű a nehéz helyzetbe került adós aktivitása a rendezési folyamat megkezdése érdekében. Az együttműködés hosszú távon mindkét fél számára előnyös: az adós fizetőképessége helyreállhat, a pénzügyi intézmény pedig csökkentheti a követelések nemteljesítővé válásának kockázatát.

Az MNB a hitelintézeteknek előírta valamennyi feltárt hiányosság megoldását, illetve javítását. Ennek teljesítését a felügyelet nyomon követi és emellett a jövőben is kiemelt figyelmet fordít a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések kezelésével kapcsolatos gyakorlatra.

*\*A szerző az MNB munkatársa*

*Szerkesztett formában megjelent 2024. július 24-én a [privatbankar.hu](https://privatbankar.hu) oldalon.*