

dr. Almási Adrienn*:

Jegybanki segítség szeptembertől a késedelembe esett lakossági adósoknak

Az MNB megújította a fizetési késedelembe esett lakossági hitelek pénzügyi intézmények általi kezelésével kapcsolatos ajánlását, s valamennyi fogyasztói kölcsönszerződésre kiterjesztette fogyasztóvédelmi elvárásait. A cél, hogy a felmondást megelőző intézményi gyakorlatok szabályozása elősegítse a felek közötti együttműködést, az adós fizetőképességének helyreállítását, és elkerülhető legyen a szerződés felmondása. Az egyebek közt az adóssal való kapcsolatfelvételre, a megoldáskeresés folyamatára és a tájékoztatásra vonatkozó elvárásokat alkalmazását a jegybank 2022. szeptember 1-től várja el a pénzügyi intézményektől.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) fizetési késedelembe esett lakossági hitelek kezelésével kapcsolatos ajánlása az elmúlt öt év felügyelési tapasztalatait felhasználva, a 2016. óta alkalmazott ajánlást megújítva rögzíti a jegybank fogyasztóvédelmi elvárásait.

A szabályozás immár a pénzügyi intézmények állományában lévő, fizetési késedelemmel érintett, fogyasztóval kötött valamennyi hitel- és pénzkölcsönre, valamint pénzügyi lízing szerződésre (együtt: kölcsönszerződésre) kiterjed. Az MNB az ajánlásnak való megfelelést ezen kölcsönszerződésekkel rendelkező pénzügyi intézményektől várja el azzal, hogy az előírások érvényre juttatását a megbízásukból eljáró szervezetek és személyek esetében is biztosítani szükséges.

Az ajánlás kizárólag a kölcsönszerződés felmondását megelőző időszakra vonatkozó elvárásokat rögzít. Azok alkalmazása elősegíti a pénzügyi intézmények és az adósok közötti együttműködést annak érdekében, hogy az adós fizetőképessége helyreálljon, és elkerülhető legyen a szerződés felmondása.

Az e portfóliók helyreállításának fogyasztóvédelmi szempontú részletszabályait – így az adóssal való kapcsolatfelvétel és megoldáskeresés lépéseit, azok időzítését, a tájékoztatások tartalmi elemeit, illetve a kommunikációs csatornák alkalmazásának követelményeit – folyamatábrával is szemléltetve rögzíti az ajánlás a pénzügyi intézmények egységes eljárása érdekében.

Az adóssal való kapcsolatfelvételi gyakoriságra vonatkozó minimum elvárás, hogy a pénzügyi intézmény legalább három alkalommal kísérelje meg az adóssal felvenni a kapcsolatot különböző kommunikációs csatornákon, legkésőbb a fizetési kötelezettség 45 napos késedelmét követő 3. munkanaptól kezdődően. Az MNB elvárja a pénzügyi intézményektől azt is, hogy az ajánlás szerinti kapcsolatfelvételi és tájékoztatási kötelezettségek teljesítéséig ne kerüljön sor a kölcsönszerződés felmondására.

Követendő gyakorlatnak számít, hogy a pénzügyi intézmény tényleges megoldást jelentő, az adósok helyzetének rendezésére szolgáló lehetőséget kínáljon. Elvárás az is, hogy az adós együttműködése esetén – a felek közötti megállapodás minél hamarabb való létrejötté, a tartozás késedelemből eredő növekedésének elkerülése érdekében – személyre szabott fizetéskönnyítési megoldásokat dolgozzon ki.

A megoldáskeresés során a pénzügyi intézmény kizárólag az azzal összefüggésben felmerülő, igazolt és indokolt költségeket terhelheti az adósra. A fizetési késedelemmel összefüggésben mindvégig kizárólag olyan díjakat alkalmazhat, amelyek a késedelem mértékével arányosak és annak kezeléséhez közvetlenül kapcsolódnak. A díj- és költségstruktúra az adós számára nyomon követhető és átlátható kell legyen.

Az adós transzparens tájékoztatása elősegíti az együttműködést és a megalapozott döntéshozatalt, ezért az MNB egyaránt elvárja az általános és az egyénre szabott információnyújtást. Továbbá a pénzügyi intézményeknek honlapjukon átlátható módon elérhetővé kell tenniük a fizetési késedelem kezelésével kapcsolatos általános információkat. Emellett az ajánlás rögzíti azon alapvető fontosságú tartalmi elemeket (pl. a tartozás jogalapja, aktuális összege, a megoldási lehetőségek, illetve azok feltételei és költségei), amelyeket a fizetési késedelem kezelése során az adós rendelkezésére bocsátott tájékoztatásokban, felhívásokban okvetlenül szerepeltetni szükséges.

Az átláthatóság jegyében további elvárás, hogy objektív és egyértelmű kritériumok alapján legyen megítélhető mind a pénzügyi intézmény, mind az adós magatartása, illetve, hogy a pénzügyi intézmény a kapcsolatfelvétel és kommunikáció során úgy járjon el, hogy annak megtörténte utólag bizonyítható legyen.

A jegybank szorgalmazza azt is, hogy a megfogalmazott elvárások épüljenek be a pénzügyi intézmények fizetési nehézségek kezelésével kapcsolatos belső szabályozásába, és azok a szervezeten belüli szemlélet részévé váljanak. Az együttműködés így hosszú távon mindkét fél számára előnyös lesz: az adós fizetőképessége helyreállhat, a pénzügyi intézmény pedig csökkentheti a követelések nem-teljesítővé válásának kockázatát.

Az ajánlás alkalmazását az MNB 2022. szeptember 1-jétől várja el, kellő felkészülési időt biztosítva az érintett pénzügyi intézmények számára. A jegybank az ajánlásnak való intézményi megfeleléseket – a korábbi gyakorlatnak megfelelően – nyomon követi.

Az MNB ajánlásaiban kizárólag az általa felügyelt intézmények számára fogalmazhat meg elvárásokat, ugyanakkor a megoldáskeresés az adós érdeke is. Annak eredményességét a fogyasztó magatartása alapvetően befolyásolja, ezért az MNB számos egyéb módon, pénzügyi edukációs tevékenysége keretében hívja fel a nehéz helyzetbe került adósok figyelmét a pénzügyi intézménnyel való együttműködés fontosságára. Ha ugyanakkor az adós elzárkózik, nem kommunikál a hitelezővel, akkor az ajánlás nem érheti el fogyasztóvédelmi célját és a kölcsönszerződést felmondhatja a pénzügyi intézmény. Ennek következtében a tartozás akár egy összegben esedékessé válhat.

Fontos hangsúlyozni, hogy fizetési nehézség esetén a fogyasztó mielőbb vegye fel a kapcsolatot a pénzügyi intézménnyel, mivel az ajánlás segítségével mindkét fél számára megnyugtató megoldás születhet.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank munkatársa*

„Szerkesztett formában megjelent az Mfor.hu portálon 2022. július 1-jén.”