

Kardos Gyula* : Fogyasztóbarát követeléskezelést céloz az MNB ajánlása

Sorra adják el a legnagyobb hitelintézetek a nem fizető adósokkal szemben fennálló, lakossági hitelkövetéseiket – jelentek meg hírek az elmúlt időszakban. Az akár több tízezer engedményezett követelés sorát jelentősen befolyásolhatja, hogy az adósok már nem a bankjuknak, hanem egy követeléskezelő pénzügyi vállalkozásnak tartoznak. Az MNB friss iránymutatása főként utóbbiaknak ír elő elvárásokat a folyamat átláthatóságáért, aminek fókuszában az adósok tájékoztatása, a megegyezés keresése, s a felszámítható kamatok, költségek állnak.

Míg a bankok korábban – fennálló követéseiket maguk kezelve – jellemzően kivártak, úgy tűnik, hogy ma már inkább a veszteséges pozíciók zárásában érdekeltek. Az elmúlt 1-2 évben több nagy szereplő tett erőteljes lépéseket annak érdekében, hogy követeléskezelőhöz kerüljön a nem fizető adósok tartozásából (NPL) képzett portfóliója. Ésszerű döntés lehet ez a bank szempontjából, de hogyan hat a folyamat az adós helyzetére?

Előnyökkel és hátrányokkal egyaránt járhat az adós oldalán, ha változik a követelés jogosultja. A mérleg egyik serpenyőjében az áll, hogy a követeléskezelő – a kölcsönt nyújtó bankkal szemben – akár nagyobb kedvezmények nyújtása mellett is kész lezárni az ügyletet, hiszen a két szereplő lényegesen eltérő üzleti érdekek alapján, más stratégia mentén cselekszik. A követeléskezelő emellett rugalmasabb, személyre szabott megoldásokat kínálhat ügyfeleinek, mint az e téren sokszor merevebb, szűkebb mozgástérrel rendelkező hitelező. A mérleg másik serpenyőjében azok a vélt vagy valós hátrányok vannak, amelyek a követeléskezelőkre vonatkozó lazább jogi és belső szabályozottságból, s a nem ritkán szerényebb szervezeti háttérből erednek.

Fontos megelőzni, hogy az adósok negatív tapasztalatokat gyűjtsenek a követelés eladását követően, mert az így kialakuló bizalomhiány rombolja a felek együttműködésének az eredményességét, különösen a mindkét fél számára elfogadható megoldás kimunkálásának az esélyét. Ilyen negatív tapasztalat lehet, ha dokumentumokkal kellőképpen alá nem támasztott követelést kívánnak érvényesíteni az adóssal szemben, vagy – az engedményezést követően – a követelés összege nem a kimutatott valós költségekkel és díjakkal emelkedik meg.

Ugyancsak ekként hathat, ha nehézkesé válik a közvetlen kommunikáció a fiókhálózattal nem rendelkező követeléskezelővel, vagy alig-alig követhető az adós számára a követelés összetétele, jogosult általi nyilván tartása. Végül bizalmatlanságot szülhet, ha nem átláthatók a követeléskezelő működési folyamatai, vagy munkavállalóinak felkészültsége nem éri el a kívánt szintet.

A szektort felügyelő MNB hosszú távon egy, a követeléskezelők működését széles körben szabályozó törvény megalkotását látná célravezetőnek. De mit tehet most a jegybank annak érdekében, hogy az engedményezés inkább lehetőségként, mintsem a helyzetét érintő kedvezőtlen változásként jelenjen meg a fogyasztó szemében?

Saját szabályozó eszközeként az MNB a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló, [2019. május 1-jével hatályba lépő ajánlás](#) kibocsátásával helyezi új alapokra a piaci szereplőkkel szemben támasztott felügyeleti követelményrendszert. A cél a követeléskezelők üzletileg megbízható (prudens), átlátható és egyben fogyasztóbarát működésének előmozdítása, s így a szektorba vetett fogyasztói bizalom erősítése. Az új ajánlás a tevékenység végzése során szem előtt tartandó elvek meghatározásán túl a működés valamennyi aspektusára kitérve rögzít felügyeleti elvárásokat.

Korábban előfordulhatott, hogy az adós évekig nem kapott teljes körű kimutatást tartozása alakulásáról, így nem szembesült annak emelkedésével sem. Szintén megesett, hogy az adós nem volt képes követni, hogy egy adott időpontban teljesített befizetését mikor, a tartozás mely elemére számolták el.

Mivel a követelés összegéről való tájékoztatás a felek közötti bizalmi viszony alapja, az MNB ajánlása részletes követelményeket állít a követeléskezelők felé az ingyenesen megküldendő írásbeli tájékoztatásokat illetően. Elvárás, hogy e tájékoztatást a mindenkor minimálbér összegét meghaladó követelések esetén legalább évente egyszer megküldjék a követeléskezelők az adósok részére. A levelet áttekintve az adós pontos képet kaphat az aktuálisan fennálló tartozásáról, annak összetételéről, valamint az elmúlt időszakban teljesített befizetéseiről és azok elszámolásáról.

Az első ilyen tájékoztatás közvetlenül a követelés megvásárlását követően kiküldendő, így a jövőben – a jegybanki elvárások szerint – az sem fordulhat elő, hogy a kötelezett ne értesüljön időben az engedményezésről, vagyis arról, hogy a követelést a bank átadta egy követeléskezelőnek. Mivel az információs deficit a tapasztalatok szerint a kapcsolattartás minőségének a romlásához, vagy akár időszakos megszakadásához – s ezzel egyidejűleg a tartozás növekedéséhez – vezet, az ajánlás a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérelmére történő írásbeli tájékoztatások tartalmi követelményeit is meghatározza.

Általános gyakorlat, hogy a követeléseket az érintett intézmények adják-veszik egymás között, s így egy adott követelés néhány év alatt akár 3-4 követeléskezelő portfóliójában is megjelenik. E gyakorlat bár kétségkívül nem fogyasztóbarát, nem is jogellenes. Bárhogyan alakul azonban a követelés sorsa, az eladás az adós helyzetét hátrányosan nem befolyásolhatja. A leggyakoribb adósi panasz, hogy az új jogosult csupán az engedményezést követő időszak történéseiért vállal felelősséget. Minden olyan – akár elszámolási jellegű – problémával, amely az ezt megelőző időszakhoz köthető, a jogelődhez irányítja az adóst. E hozzáállás nem segíti az adós helyzetét, különösen akkor nem, ha a jogosulti láncolatban több szereplő is érintett, s a korábbi követeléskezelő már nem lelhető fel, esetleg azzal hárítja el az adós panaszát, hogy a követelés már kikerült a portfóliójából. Utóbbi okkal érzi ilyenkor, hogy a követelés adásvételének áldozatává vált.

A hasonló helyzeteket az ajánlás azzal kezeli, hogy elvárja a követelés átruházása kapcsán az eladó és a vevő között a követelés előéletének megismeréséhez szükséges háttérdokumentáció átadását. A felügyeleti iránymutatás szerint az átruházást követő időszakban emellett az eladónak és vevőnek szorosan együtt kell működni a felmerülő adósi panaszok kivizsgálása és megválaszolása céljából.

Az MNB határozott elvárása, hogy a követeléskezelő – különösen az adós kérésére, de ettől függetlenül is – keresse a megoldási lehetőségeket, amelyek segíthetik a tartozás mielőbbi (adós pénzügyi teljesítőképességével összhangban álló) rendezését. Ilyen megoldás lehet a halasztott vagy részletekben történő teljesítés, illetve ezek egyéb kedvezményekkel való együttes alkalmazása.

A prudens intézményi működés alapfeltétele a megfelelően képzett munkaerő, a kontrollfunkciók erőteljes jelenléte a szervezetben, a belső szabályozottság és a fejlett nyilvántartási rendszerek. Az új jegybanki ajánlás e téren is részletes követelményeket határoz meg, pótolva ezzel a jogi szabályozás hiánya miatti réseket.

Az MNB ajánlásában fel kíván lépni a követelések – indokoltnál nagyobb mértékű költségek útján való – felduzzasztása ellen. A szűk értelemben vett felügyelési funkción túlmutat ezért az MNB azon elvárása, amely a követelés érvényesítésével összefüggésben felszámítható díjak és költségek körét szorítja keretek közé, és – a polgári jogi szabályozásból következő – elveket rögzít az alkalmazandó késedelmi kamat mértékére. A költségek tekintetében azok igazolt és indokolt volta állít korlátot az intézmény elé, az eredeti szerződésben ki nem kötött új díjak, költségek bevezetésére pedig csupán az adós által kifejezetten elfogadott szerződési feltételek adhatnak alapot. Az adósok többsége nincs abban a helyzetben, hogy vitába bocsátkozzon

követeléskezelőjével adóssága összegének változásáról, ezért bír kiemelt jelentőséggel e jegybanki elvárások érvényesülése.

Az MNB az ajánlás betartását a szektor szereplőinek magatartását alapjaiban meghatározni kívánó követelményrendszerként fogja számonkérni. Teszi ezt azért is, mert megítélése szerint a most lefektetett elvek egy későbbi átfogó követeléskezelési törvény alapjául szolgálhatnak.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi jogérvényesítési főosztályvezetője*