



7/2009. számú Vezetői körlevél

a devizaalapú hitelek törlesztése kapcsán az ügyfelekre nehezedő terhek mérséklésével kapcsolatban a hitelintézetektől elvárt magatartásról

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban Felügyelet) a 2007. évi CXXXV. státusztörvényében megfogalmazott célok értelmében feladatait a pénzügyi piacok zavartalan és eredményes működése, a piaci viszonyok átláthatósága, a tisztességes piaci verseny fenntartása, illetve a pénzügyi piacokkal szembeni bizalom erősítése érdekében látja el.

A hitelpiacon az elmúlt hónapokban tapasztalható kedvezőtlen változások számos, devizában eladósodott lakossági ügyfél számára többletterhet jelentenek. Ebben a környezetben a Felügyelet kiemelten fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szolgáltatók rugalmas és ügyfélbarát magatartással segítsék a bajba jutott adósokat.

Az ügyfélbarát magatartást példázza a Pénzügyminisztérium és számos hitelintézet között 2008 novemberében kötött, majd idén februárban megerősített és továbbra is élő megállapodás (továbbiakban Megállapodás) arról, hogy a devizahitelezésben jelentkező, nagymértékű forintárfolyam ingadozásából az ügyfelekre háruló, kedvezőtlen hatásokat a Megállapodást aláíró hitelintézetek különböző pénzügyi eszközökkel mérsékelik, és vállalják, hogy az ügyfelekkel közösen keresik a kialakult helyzetre a legmegfelelőbb megoldásokat.

A Megállapodással összhangban több hitelintézet is dolgozott ki olyan intézkedési csomagot, amely a hitelek átütemezésével, vagy a törlesztési időszak meghosszabbításával, vagy egyéb fizetékönnyítő módszerekkel próbál a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken segíteni.

Az ilyen célú csomagok kidolgozását és alkalmazását a Felügyelet üdvözli és követendőnek tartja. Ugyanakkor elengedhetetlennek tartja, hogy e lehetőségekről az ügyfelek kellő nyilvánossággal és részletezettségben szerezzenek tudomást, így azokkal élni tudjanak, annak érdekében, hogy számukra az áthidaló megoldások a gyakorlatban is könnyebbséget jelentsenek.

A fogyasztói döntések kockázatának mérséklését előmozdító információk hozzáférhetősége és a kialakított lehetőségek sikeres gyakorlati megvalósítása érdekében a Felügyelet a következő intézkedések megtételére hívja fel a hitelintézetek figyelmét.

- A devizaalapú hitelek törlesztésének megkönnyítésére kidolgozott intézkedési csomagjaikról ügyintézőiket/ügyfélszolgálati munkatársaikat/call centeres kollégáikat külön oktassák ki, készítsék fel, hogy valóban hasznos, pontos és érvényes információkkal láthassák el az érdeklődő ügyfeleket;
- a kialakított lehetőségekről minél szélesebb körben – tájékoztató levél, információs füzet, stb. – tájékoztassák ügyfeleiket,

- az egyes konstrukciókról készült tájékoztatókat közzétételükkel egy időben küldjék meg a Felügyeletnek,
- havi gyakorisággal tájékoztassák a Felügyeletet a különböző konstrukciók alapján módosított szerződések számáról és értékéről,
- a szerződések módosítása során az ésszerűség és a hitelintézet üzletpolitikájának lehetőségein belül – az automatikus elutasítás helyett – az ügyintézők törekedjenek arra, hogy minél több alternatív megoldást vázoljanak fel a nehézségekkel küzdő ügyfelek számára.

A devizaalapú hitelek forintra történő átváltásának lehetősége mellett, a törlesztőrészlet fizetésének megkönnyítésére a Felügyelet megfontolandónak tartja e hitelek devizában való megfizetésének lehetővé tételét is, amennyiben erre az ügyfelek részéről igény mutatkozik és ezt a hitelnilyvántartás technikai és adminisztrációs háttére a hitelintézet számára lehetővé teszi. A Felügyelet megítélése szerint ez a megoldás a fogyasztók viszonylag szűk körét érintené, ám szintén egy alkalmas eszköz lehetne az ügyfél elégedettség helyreállítására.

A fenti elvárások megvalósítása során a Felügyelet alapvetően rugalmas és empátikus hozzáállást vár a felügyelt intézményektől.

A jelenlegi nehéz gazdasági helyzetben mind a hitelező, mind az adós, de a pénzügyi rendszer egésze számára is fontos, hogy a rossz adósságállomány szintje ne emelkedjen tovább. Ebben meghatározó szerepe jut a hitelintézetek proaktív és jó problémamegoldó készségének, amellyel az ügyfél számára is egyértelművé teheti, hogy hitelszerződése révén nem pusztán egy kötelezettség, hanem egy szolgáltatás részese.

A pénzügyi piacok iránti bizalom újbóli megerősítéséhez ez a magatartás elengedhetetlen, és ebben a Felügyelet valamennyi hitelintézettől komoly erőfeszítést és együttműködést vár.

Tájékoztatom, hogy a jelen levélben foglaltaknak a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 4. §-ában megjelölt törvények hatálya alá tartozó szervezetekre nézve kötelező ereje nincs, rendeltetése a prudens működés elősegítése, ugyanakkor azok megvalósulását a Felügyelet az ellenőrzés során figyelembe fogja venni.

A Felügyelet a Vezetői körlevelet honlapján a „[Szabályozó eszközök/Vezetői körlevelek](#)” címszó alatt közzéteszi, valamint közvetlenül is megküldi az érintett hitelintézetek vezetői számára.

Budapest, 2009. április 28.

Varga Csaba
főigazgató

*Tekintettel arra, hogy az időközben, a 45/2008. PM rendeletre alapozva, a Felügyelet rendkívüli adatszolgáltatással elrendelt „8AP, a Portfólió elemzés - kiemelt hiteltermékek kockázati monitoringja” című kötelező adatszolgáltatási tábla részben tartalmazza a fent említett, 7/2009. számú vezetői körlevél által bekért adatokat, a továbbiakban a **Felügyelet nem tart igényt vezetői körlevelében foglaltak szerinti adatszolgáltatásra.***

Budapest, 2010. június 22.