Dr. Almási Adrienn| felügyeleti tanácsadó
Fogyasztóvédelmi felügyeleti és vizsgálati főosztály

KÉSEDELMES HITELEK KEZELÉSE FOGYASZTÓVÉDELMI SZEMPONTBÓL SZAKÉRTŐI FÓRUM

A fizetőképesség helyreállítása az adós és az intézmény közös érdeke

Fogyasztóvédelmi felügyelési tapasztalatok és elvárások a késedelmes lakossági hitelek kezelésében



A PROBLÉMÁK KORAI FELISMERÉSÉTŐL A TARTÓS MEGOLDÁSIG

Célterület:

A pénzügyi intézmények állományában fizetési késedelemmel érintett fogyasztóval kötött hitel- és pénzkölcsön pénzügyi lízing szerződések



A felmondást megelőző időszakra, a felmondás elkerülése érdekében:

- ✓ megoldáskeresési folyamat
- ✓ kapcsolatfelvétel időzítése, gyakorisága, a kommunikáció csatornája
- ✓ tájékoztatások
- ✓ belső szabályozás

A MEGOLDÁSKERESÉSI FOLYAMAT CÉLJA A FENNTARTHATÓ RENDEZÉS

Késedelemtől a rendezésig:



Szabályozás:

a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló törvény (Fhtv.)

5/2022. MNB ajánlás

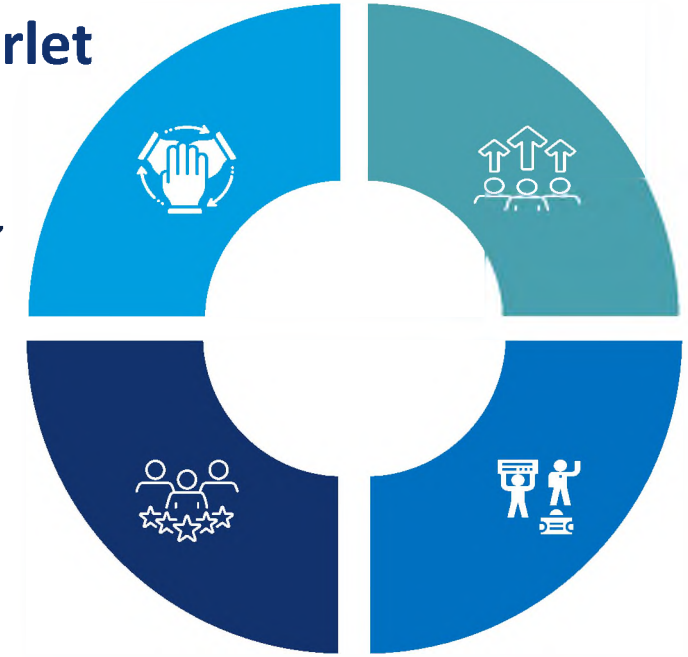
KAPCSOLATFELVÉTEL: FOKOZATOS ÜGYFÉLELÉRÉS

Min. 3 kapcsolatfelvételi kísérlet

az a minimális elvárás, hogy a pénzügyi intézmény legalább három alkalommal kísérelje meg az adóssal felvenni a kapcsolatot

Időben elosztva

a minimumelvárást tükröző ütemezés az ajánlásban és mellékletében



Több csatornán keresztül

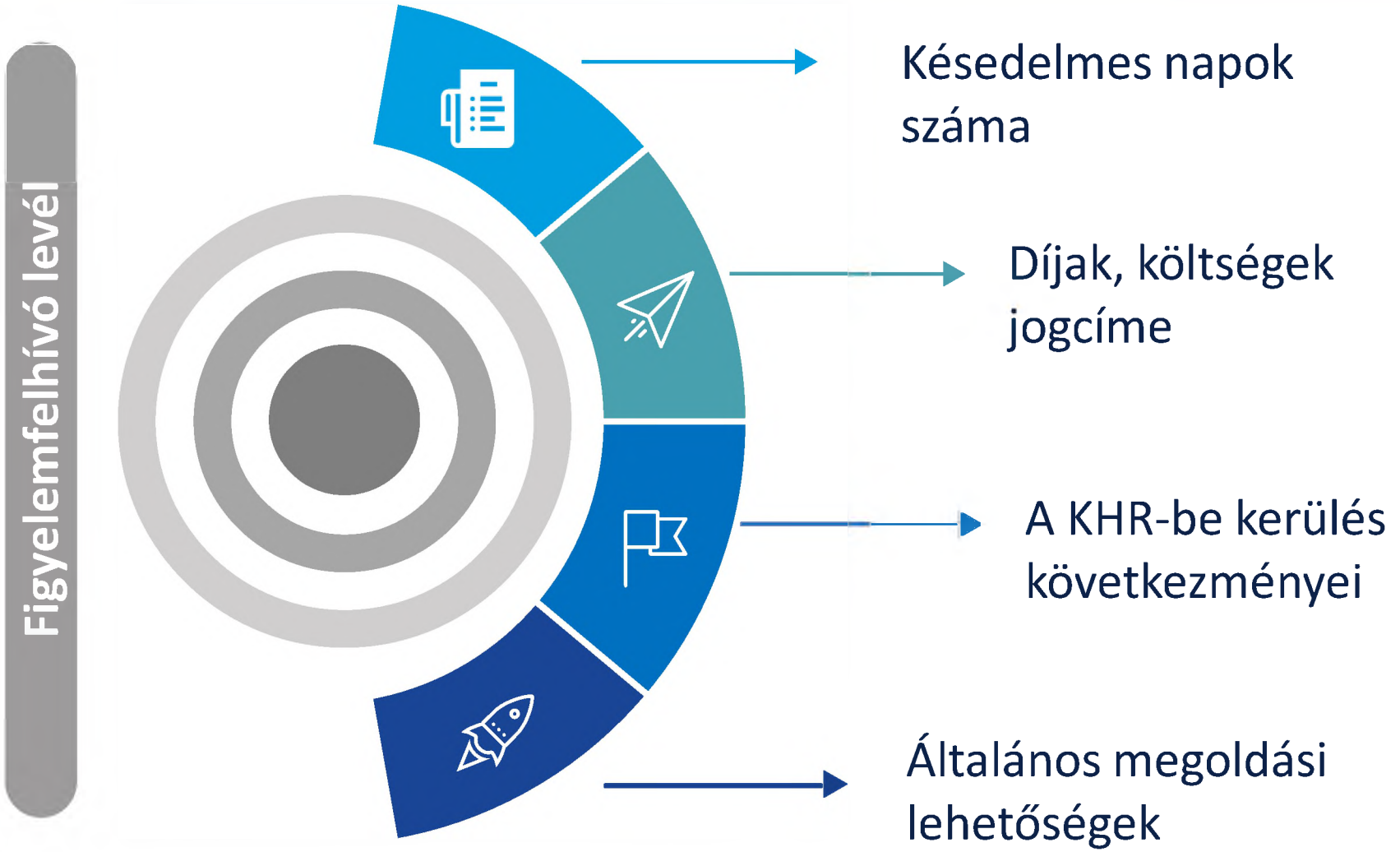
különböző kommunikációs csatornák igénybevételével kísérelje meg a kapcsolatfelvételt

Igazolhatóan

a kapcsolatfelvétel és kommunikáció igazolható legyen

Az MNB az ajánlásban a kapcsolatfelvételi módokat és gyakoriságot minimum elvárásként fogalmazza. Elfogadott, ha a kívánt cél elérése érdekében korábbi időpontban, több alkalommal, más csatornákon történik megkeresés.

A FIGYELEMFELHÍVÓ LEVÉL TARTALMA PRIORITÁS



Késedelmes napok száma

Díjak, költségek jogcíme

A KHR-be kerülés következményei

Általános megoldási lehetőségek

Hibás gyakorlatok:

- honlapra mutató link a postai levélben (érdemi tájékoztatás helyett)
- a személyes ügyintézés nem szerepel az igénybe vehető csatornák között

NEM ELEGENDŐ A FORMALITÁS - ÉRDEMI INTÉZMÉNYI LÉPÉSEK SZÜKSÉGESEK



az ügyfél helyzetének feltárása



fenntartható megoldás keresése



legalább két megoldási javaslat



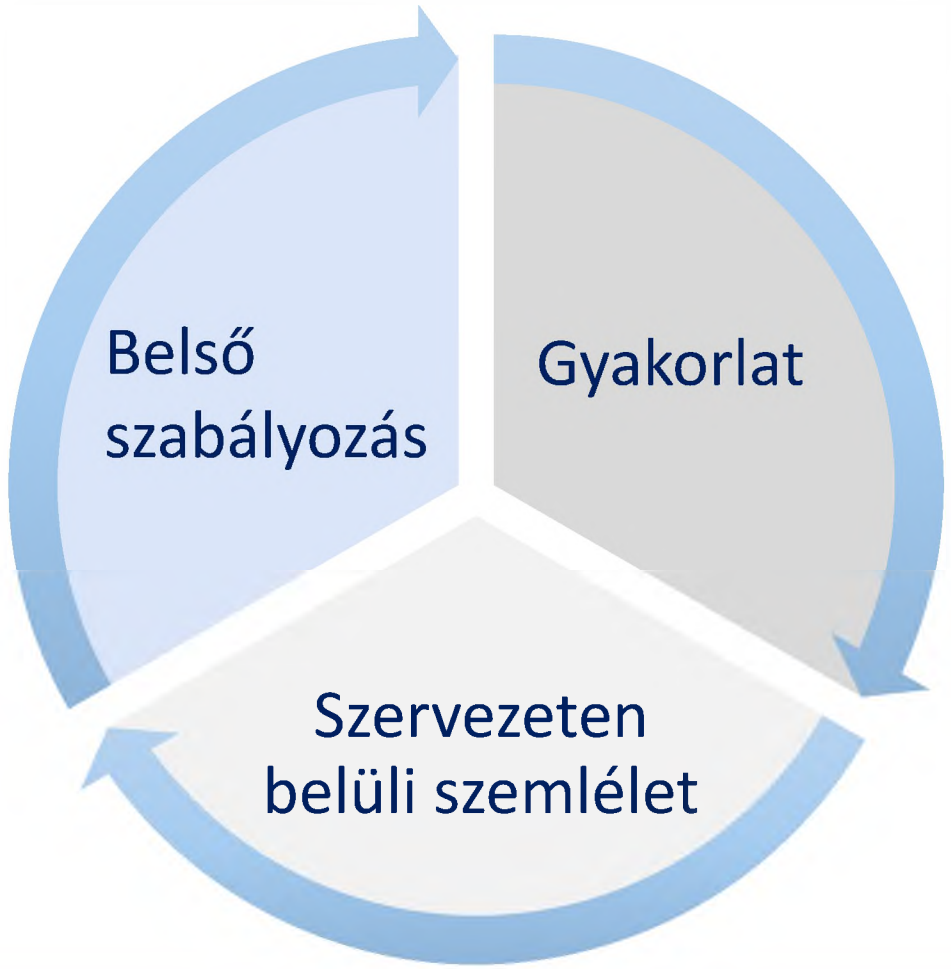
30 napon belüli válaszadás az adós kérelmére

Nem fogadható el a pénzügyi intézmény általi megoldási javaslatként:

- Állami adósságrendezési programban való részvétel felajánlása
- A hitelszerződés felmondása

KÉZ A KÉZBEN

Az elvárások épüljenek be a belső szabályozásba, legfőképpen a gyakorlatba és váljanak a szervezeten belüli szemlélet részévé!



Több esetben lényegi hiányosságok a hitelintézetek belső szabályozásában (pl. válaszküldési kötelezettség, válaszadási határidő, figyelemfelhívó levél tartalmi követelményei)

DEDIKÁLT ALOLDAL A FIZETÉSI NEHÉZSÉG ÉS KÉSEDELEM KEZELÉSÉRE

1. általános információk, tájékoztatás egy helyen
2. az egyes szerződéstípusoknál igénybe vehető megoldások a késedelmes tartozás rendezésére
3. igénybevétel feltételei, várható díja és költsége
4. formanyomtatványok, kötelező mellékletek
5. állami adósságrendező programok
6. MNB tájékoztatók

Több esetben tapasztalt hiányosság, hogy nem szerepelt a honlapon:

- a tartozásrendezés várható díj- és költségvonzata
- hova fordulhat az ügyfél felvilágosításért, személyre szabott megoldásokért

Elvárás:

- átlátható díj- és költségstruktúra

ÚTRAVALÓ

- Kapcsolatfelvétel
- Teljes körű tájékoztatás
- Az adós helyzetének megismerése
- Legalább két megoldási lehetőség
- Határidőben, érdemi válaszadás
- Igazolható kommunikáció