Hitelintézeti Vizsgálati Főosztály
Előadók: Hoffmann Szilvia, felügyeleti tanácsadó
Ugró Zsuzsanna, felügyeleti tanácsadó

A PROBLÉMÁS KITETTSÉGEK KEZELÉSE

A 6/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás
2026. november 9.

AZ AJÁNLÁS ELŐTTI SZABÁLYOZÁSI HELYZET BEMUTATÁSA

Problémás kitettségek kezeléséhez kapcsolódó főbb MNB-rendelet és ajánlások

39/2016. (X. 11.) MNB rendelet
a nem teljesítő kitettségre és az átstrukturált követelésre vonatkozó prudenciális követelményekről

7/2024. (VI. 21.) (hatályos: 11/2026. (IX.28.)) MNB ajánlás
a hitelkockázat vállalásáról, méréséről, kezeléséről és kontrolljáról

5/2022. (IV. 22.) MNB ajánlás
a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről

12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlás
a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról

Részterületi szabályozás

Hiányzó teljes körű iránymutatás



Nem volt teljes körű iránymutatás a problémás kitettségek elvárt kezelésére.

A KORÁBBI SZABÁLYOZÁS FÓKUSZAI

01 **Prudenciális minősítés**

A 39/2016. MNB rendelet a nem teljesítő és átstrukturált kitettségek fogalmát, minősítését rendezi.

02 **Hitelkockázati keret**

Általános kockázatkezelési elvárások;
IX. fejezet a nem teljesítő kitettségek kezelése;
a XX. fejezet a behajtásban igénybe vett külső közreműködőket is tárgyalja.



03 **Fogyasztóvédelem**

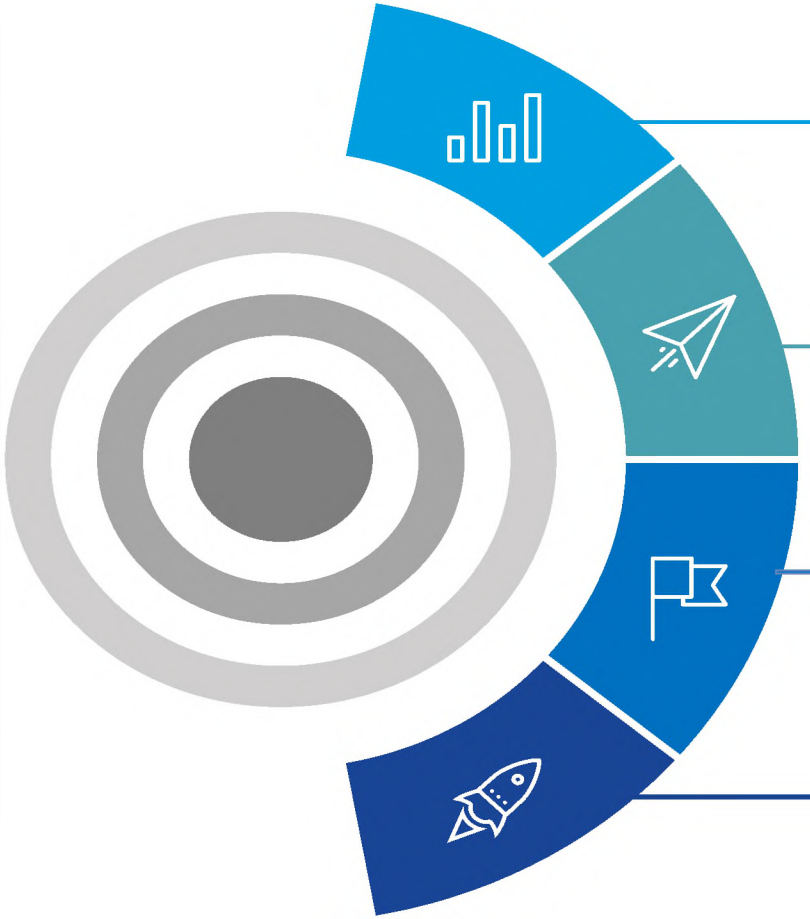
Lakossági ügyfelek kezelése és fogyasztóvédelmi elvek a behajtás során.

04 **Compliance és kontroll**

Külső követeléskezelők és vevők átvilágítása, folyamatba épített kontrollok.

AZ AJÁNLÁS CÉLJA

Problémás kitettségek kezelése



1

Egységes értelmezés

Egységes kockázatkezelési elvek és szemlélet.
Lakossági és vállalati ügyfélkörre.

2

Teljes folyamatra

A teljes követeléskezelési folyamatra iránymutatás. A potenciálisan nem teljesítő is.

3

Intézményi keretek

MNB-elvárások egységes dokumentumban.
Arányos alkalmazás.

4

Ellenőrizhető működés

Dokumentált döntés és végrehajtás.

CÍMZETTI KÖR ÉS ALKALMAZÁS

Hitelintézet



Hazai székhely
Egyedi és összevont alkalmazás

Csoporttag



Hazai pénzügyi vállalkozás
Egyedi alkalmazás

2024. IX. 1.



Az alkalmazás elvárt kezdete

ÉRINTETT INTÉZMÉNYEK

Hitelkockázati ajánlás

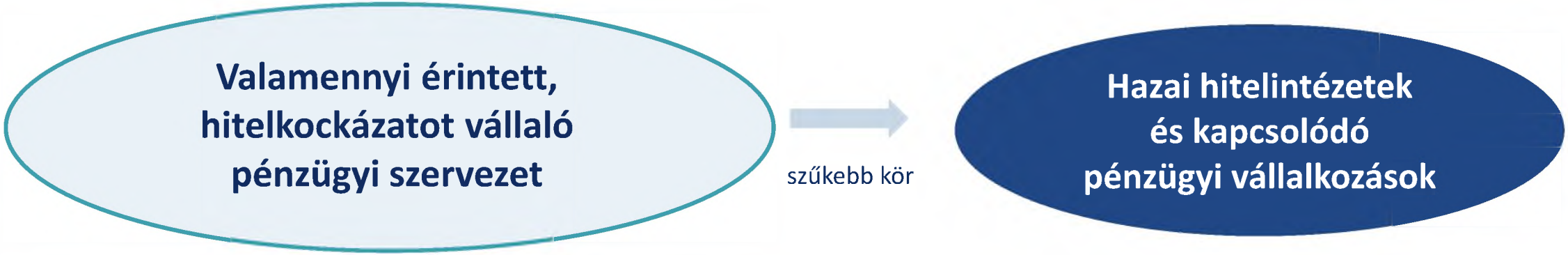
11/2026. (IX.28.) MNB ajánlás

Az MNB tv. 39. § (1) bekezdésében nevesített törvények hatálya alá tartozó, hitelkockázatot vállaló valamennyi pénzügyi szervezet.

A problémás kitettségek kezeléséről szóló ajánlás

6/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás

Magyarországi székhelyű hitelintézetek és az összevont felügyelet alá tartozó hitelintézettel azonos csoporthoz tartozó, magyarországi székhelyű pénzügyi vállalkozások.



XIV. fejezet – (Külső szolgáltatók) tágabb alkalmazási kör

Az MNB tv. 39. § (1) bekezdésében nevesített törvények hatálya alá tartozó, hitelkockázatot vállaló valamennyi pénzügyi szervezet vonatkozásában irányadó.

A speciális kezelés már a nemteljesítés előtt megkezdődhet.

A problémás ügykezelési státusz, az NPL-minősítés és a WORKOUT_KOD különböző célokat szolgál.

A PROBLÉMÁS KITETTSÉG TÁGABB KÖR

Potenciálisan nem teljesítő

+

Nem teljesítő

FŐBB TÉMAKÖRÖK

01 **Intézményi keretek**

Általános elvárások; szervezet; belső szabályozás; döntési kompetenciák.

02 **Ügykezelés és adatok**

Folyamatok; behajtás alatti monitoring; informatika; megtérülési adatok.



03 **Rendezési eszközök**

Fizetéskönnyítés és megállapodások; portfóliókezelés; átvett ingatlanok.

04 **Külső szereplők**

Külső szolgáltatóval végzett kezelés; követelésértékesítés.

A FOLYAMAT ÁTTEKINTÉSE

Monitoring folyamat

Azonosítás
Korai jelzések (EWS)

Korai szakasz Restruktúrálás

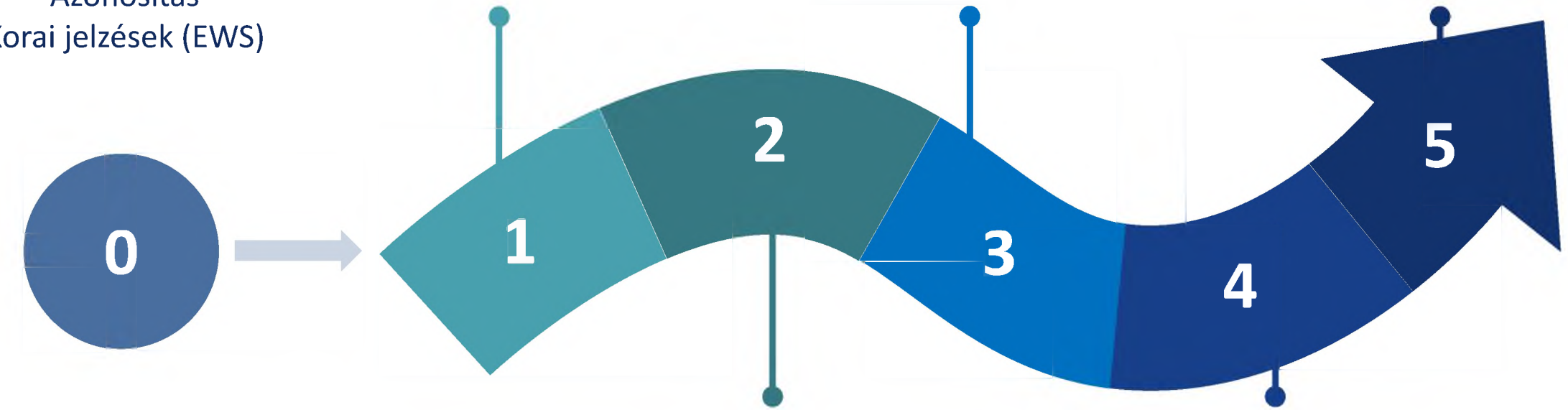
Kisebb késedelmek és kockázatok megjelenése

Stratégia

Döntés és végrehajtás
Nyomonkövetés

Rendezés

Lezárás vagy visszaadás
Leírás, követelésértékesítés



Átadás

Felelősség és státusz

Jogi eljárások

Workout szakasz
Hard/Kései szakasz

FOLYAMAT - ÁLTALÁNOS ELVÁRÁSOK

Problémás kitettségek kezelése

01 Arányosság

A problémás kitettségek nagyságrendjéhez igazodó folyamatok: azonosítás, mérés, kezelés és kontroll.

02 Csoportszintű alkalmazás

Az elvárások érvényesítése csoportszinten is.

03 Speciális kezelés

A normál üzleti folyamatoktól eltérő kezelés, amely nem növeli az eredeti hitelkockázati kitettséget.

04 Késedelmek nyomon követése

A fizetési késedelmek folyamatos nyomon követésének biztosítása.

05 Intézkedés késedelem nélkül

A követelések behajtásához szükséges intézkedések késedelem nélküli megtétele, szükség esetén a jogi eljárások megindítása.

06 Tapasztalatok visszacsatolása

A problémás kitettségek keletkezésével és kezelésével kapcsolatos tapasztalatok visszacsatolása.

8

intézmény, illetve intézménycsoport

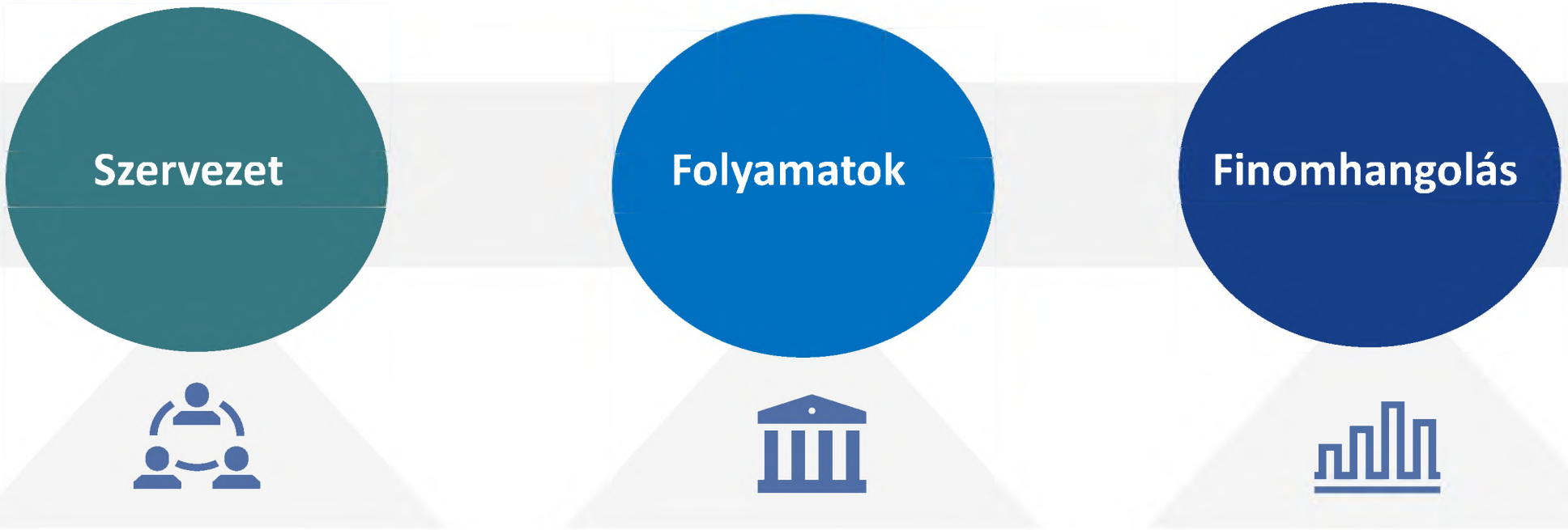
átfogó vizsgálata
az ajánlás hatálybalépése óta

Az intézmények többségében GAP-elemzés történt



Néhány intézménynél a finomhangolás még folyamatban van.

ARÁNYOSSÁG – VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK



Az intézmények sajátosságaihoz igazodó, jól kialakított szervezeti egységek.

Jól kialakított folyamatok és szabályok mentén végzett tevékenység.

Az ajánlásnak való megfelelés jellemzően célzott pontosításokat igényel.

SZERVEZETI KERETEK

Kijelölt felelős vezető testületi tag

Kockázatot vállaló üzleti terület

SZERVEZETI FÜGGETLENSÉG

Problémás kitettségek kezelése

Önálló szervezeti egység

01 Vezetői felelősség

Az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület egyik tagjának kijelölése a problémás kitettségek kezeléséért.

02 Szegmensenként önálló egységek

Lakossági és vállalati szegmensre bontott, önálló, a problémás kitettségeket kezelő szervezeti egységek.

03 Függetlenség az üzleti területektől

A lakossági és vállalati workout-területek függetlenségének biztosítása a kockázatot vállaló üzleti területektől.

04 Erőforrások és bővíthetőség

Megfelelő személyi és tárgyi feltételek; növekvő problémás állománynál további, szakképzett humán erőforrás bevonása.

05 Rendszeres szakmai továbbképzés

A problémás kitettségek ügykezelőinek folyamatos képzése.

06 Támogató jogi kompetencia

A kezeléshez szükséges jogi kompetencia rendelkezésre állása.

VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK – SZERVEZETI KERETEK

01 Megfelelő szervezeti háttér

Jelentős szervezeti hiányosságot nem azonosítottunk. A jelenlegi NPL-állományhoz megfelelő a humán kapacitás. Egyedi hiányosságok: informatikai támogatottság.

02 A korai felismerés a kulcs

Több jó szervezeti megoldást láttunk; nincs egyetlen előírt modell. Erős monitoringgal már a korai szakaszban azonosítani kell a problémát, és időben megkezdeni a kezelést.



03 Eltérő kezelési logikák

Tömeges kezelés: fő jelzés a késedelem. Egyedi kezelés: a korai jeleket egyedileg kell értékelni. Az NPL-állomány alakulását adatszolgáltatásból követjük.

04 Önállóság és koordináció

Önálló, szervezetileg elkülönült kezelőegységek. Korai üzleti részvétel csak szabályozott keretek között, megfelelő információátadással a behajtási terület felé.

A cél: ne alakuljon ki párhuzamos ügykezelés.

BELSŐ SZABÁLYOZÁS - ELVÁRÁSOK

Jóváhagyás



A stratégia és politika gyakorlati megvalósítását szolgáló belső szabályzatokat a vezető testület hagyja jóvá.

Éves felülvizsgálat



Legalább évente felülvizsgált szabályzatok; a kockázatok felmérésének ellenőrzése és csökkentése.

Jogszabály-követés



Folyamatos figyelés és a változások megfelelő időben történő belső implementálása.

BELSŐ SZABÁLYOZÁS: RÉSZLETSZABÁLYOK

01 **Bevonás és ügykezelés**

Szegmentáció, tömeges és egyedi kezelés. Döntési jogkörök és a kezelőterület bevonása. Azonnali átadást vagy döntést igénylő kritériumok. Az átadás határideje, formája, folyamata és dokumentációja.

02 **Stratégia és fedezetek**

A kezelési stratégiák tartalma, formája, elkészítési határideje, visszamérése és felülvizsgálata. Ügyféltárgyalások módjai. Átadás utáni fedezeti feladatok, rendkívüli felülvizsgálat, helyszíni szemle és fedezetérvényesítés.

Elvárások

03 **Megállapodások és külső szereplők**

Standard és egyedi adósi megállapodások speciális előírásai. Külső követeléskezelők és hitelgondozók bevonása, elvárások, visszamérés, felelősök és határidők. A követelés- és hitelfelvásárlók, valamint külső szolgáltatók átvilágítása és felelősei.

04 **Megtérülés és lezárás**

Megtérülések visszamérése. Jogi behajtási feladatok és határidők. Elengedés, leírás és követeléseladás. Az ügykezelés lezárása és informatikai nyilvántartása. Csalásgyanúnál követendő lépések, felelősök és határidők.

Vizsgálati tapasztalatok

2024. IX. 1.

Az implementálás elvárt kezdete.

GAP-elemzés

Az intézmények többségében megtörtént; a feltárt hiányok alapján kiegészítették a szabályzatokat.

Egyedi hibák

Általános hiányosság nem volt; az éves felülvizsgálat vagy az előírt gyakoriságú aktualizálás egyes esetekben elmaradt.

DÖNTÉSI KOMPETENCIÁK: FELELŐSSÉG ÉS SZINTEK

Önálló jogkörök



A problémás kitettségként történő kezelésbe vonásról szóló, a kezeléshez kapcsolódó önálló döntési kompetenciák kialakítása, a teljes ügyfél- vagy csoportkitettséget és a konstrukciót figyelembe véve.

Arányos szintek



A kockázat mértékéhez igazodó személyi és testületi döntési szintek.

Workout-képviselet



A döntési testületben legyen problémás kitettségeket kezelő területet képviselő döntéshozó; külön workout-bizottság jó gyakorlat.

DÖNTÉSI KOMPETENCIÁK: KONTROLL ÉS ESZKALÁCIÓ

01 **Átadási vétó**

Véleménykülönbségnél workout-vétójog; a végső átadási döntés a problémás kitettségeket kezelő terület javaslatával és támogatásával szülessen.

02 **Eszkaláció**

Véleménykülönbség esetén legyen lehetőség magasabb döntési szint bevonására.

Elvárások

03 **Pártatlanság**

A döntésben részt vevő személyek, területek és testületek objektíven, összeférhetetlenség nélkül járjanak el.

04 **Visszamérhetőség, nyomonkövetés**

A döntések nyomon követése és visszamérése elvárt, lehetőség szerint informatikai támogatással.

DÖNTÉSI KOMPETENCIÁK – VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK

Hatáskörök



Nem minden esetben megfelelő kialakítás.

Bizottsági döntés



A szabályzat egyes helyeken lehetővé teszi a problémás kitettségeket kezelő terület képviseletének hiányát és az eredeti kockázatvállaló döntését.

Négy szem elve



Több esetben nem valósult meg a négy szem elv. Az egyszerű döntéshez sem szükséges automatikusan magasabb szint. Az előterjesztő nem döntéshozó.

FOLYAMATOK: INDIKÁTOR ÉS KEZELŐ TERÜLET

Korai figyelmeztető jel

Dokumentált, az illetékes döntési szinten jóváhagyott döntés az átadás szükségességéről és határidejéről.

Workout-bevonás

A kezelési stratégia kialakításába vonják be a kezelőterületet; rögzítsék hatáskörét és felelősségét.

Kezelési hely

A problémás kitettség kezelési helye legyen nyilvántartott és informatikailag támogatott.

FOLYAMATOK: MINŐSÍTÉS ÉS CSALÁSJELZÉS



Ügyletminősítés

Egyedi minősítésnél a workout-terület az általa kezelt kitettségek minősítési folyamatában vegyen részt.

Visszaélésre utaló jel

Minden esetben jelzés a csaláskezelő társterületnek, a belső szabályozás szerinti eljárással.

FOLYAMATOK, TEVÉKENYSÉGEK– VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK

Határidős átadás

Soft vagy hard jelzés után egyes ügyfelek és ügyfélcsoportok nem kerültek átadásra az előírt határidőben.

Egységes csoport

Kritikus kérdés az egységes kezelés: a workoutba kerülő taggal a csoport többi tagjának kezelése is összehangolt legyen.

Előterjesztések és döntés

Hiányos előterjesztések, formai és tartalmi elvárások hiánya.

Vizsgálati tapasztalatok

Kisösszegű tartozások

Jellemzően bankszámlakövetelésből fennmaradó díjtartozások portfóliótisztítása néhány intézmény esetében elmaradt.

Kezelő terület rögzítése WORKOUT KÓD

Átadás után nem teljes körű a kezelő terület nyilvántartása; nagyvállalati ügyfélnél is előfordult hiányzó WO-jelölés.

HITREG ÉS WO-JELÖLÉS – VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK

Ki-be lépés



Az első késedelmes naptól induló tömeges workflow és az azt követő teljesítés folyamatos státuszváltást okozhat.

Egységes jelölés



Rögzíteni kell, mely késedelmes napon vagy eseménynél – például felmondásnál – kap WO-jelzést az ügylet.

Adatminőség



A HITREG WO-flag jelölésében általános hibák; az adatszolgáltatások feldolgozása sok hibás gyakorlatot tár fel.

BEHAJTÁS ALATTI MONITORING

01 **Cégjogi változások**

Az ügyfelek cégjogi adatainak napi figyelése és bejelentkezés a jogi eljárásokba.

02 **Ingatlanfedezet**

A belső szabályozás szerinti esetekben a földhivatali változások nyomon követése. Takarnet figyelés!

Elvárások

03 **Lízingelszámolás**

Eszközvisszavétel után szerződés szerinti elszámolás az adóssal. Szabályzati (ÁLF, ÁSZF) szintű szabályozás mellett.

04 **Visszaadás**

A problémás kezelés okának megszűnése után 90 naptári nap megfigyelési idő az üzleti visszaadás előtt.

Vizsgálati tapasztalatok

Nincs jelentős hiány

A témakörben jelentős hiányosságot nem azonosítottunk.

Lízing

A lízingtevékenység tapasztalatai külön témakörben jelennek meg.

INFORMATIKAI RENDSZERREL SZEMBENI ELVÁRÁSOK



01 Arányosság elve

A problémás kitettségek kezelési folyamataihoz megfelelő informatikai támogatás az arányosság elve figyelembevételével.

02 Nyilvántartás

Behajtási rendszer hiányában is követhetők legyenek a lényeges információk, határidők és felelősök.

03 Belső státusz

A problémás kitettségek jelölése biztosítsa a beazonosíthatóságot a belső rendszerekben.

04 HITREG-kontroll

A pontosított WO-flag definíció követése és adatminőségi kontrollpont beépítése.

IT TÁMOGATÁS – VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK



Létező támogatás

Az intézmények valamilyen szintű informatikai támogatással rendelkeznek.

Eltérő erősség

A tömeges kezelés támogatása erősebb, az egyedi kezelésé gyengébb.

Arányosság

Intézményspecifikus nyilvántartási elvárások és vizsgálati megállapítások.

Keresztellenőrzés

Egyedi esetekben hiányzott a behajtási és az alaprendszer állományainak összevetése.

MEGTÉRÜLÉSI ADATOK GYŰJTÉSE

01 **Struktúra**

Legalább ügyfél-, ügylet- és a kezelés típusához igazodó szintek.

02 **Teljeskörűség**

Adós, adóstárs, fedezetnyújtó, harmadik személy; minden fajta és forrás figyelembevétele, garancialehívás, inkasszó és jogi eljárásból származó megtérülés is.



03 **Folyamatos gyűjtés**

Nem csak a lezáráskor, hanem a korábbi adatok gyűjtése is.

04 **Informatikai támogatottság**

Informatikailag támogatott adatgyűjtés és felhasználás.



Adatgyűjtés és visszamérés

Vannak intézmények, ahol nem teljeskörű a megtérülések gyűjtése és felhasználása.

Fedezeti diszkont

Az adatok nem megfelelően épülnek be a fedezeti diszkontok éves felülvizsgálatába.

FIZETÉSKÖNNYÍTÉS ÉS FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSOK



Problémás kitettségek kezelését végző területek
bevonás a fel nem mondott, nem lejárt ügyletek átstrukturálásába.

Felmondott vagy lejárt ügyleteknél a fizetési megállapodás maximális futamideje és kedvezményei legyenek szabályozottak.

Alaprendszeri nyilvántartás és a törlesztések nyomon követhetősége.

Vizsgálati tapasztalatok

Nyomonkövetés

A megállapodások alapján történő teljesítések monitoringja az intézményeknél általában működik.

Eltérő IT-támogatás

Kisebb vagy nagyobb informatikai támogatottság mellett is követik a teljesítést.

PORTFÓLIÓKEZELÉS

01 **Portfólió kezelési terv, évenként**

Éves kezelési terv; legalább évenkénti portfóliótisztítás: behajtási lépések felülvizsgálata, leírás, elengedés, értékesítés.

02 **Korosodási mutató**

Az NPL-állományon belül a 3650 napot – 10 évet – meghaladó késedelmű ügyletek aránya.



03 **5% feletti érték (korosodási mutató)**

Állománycsökkentési stratégia kidolgozása és végrehajtása.

04 **Elévülés megelőzése, IT támogatottság**

Megfelelő informatikai rendszer támogassa az elévülés megakadályozását.

PORTFÓLIÓKEZELÉS – VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK

Koros állomány



Egy-két intézménytől eltekintve nincs jelentős koros állomány.

Kisösszegű tételek



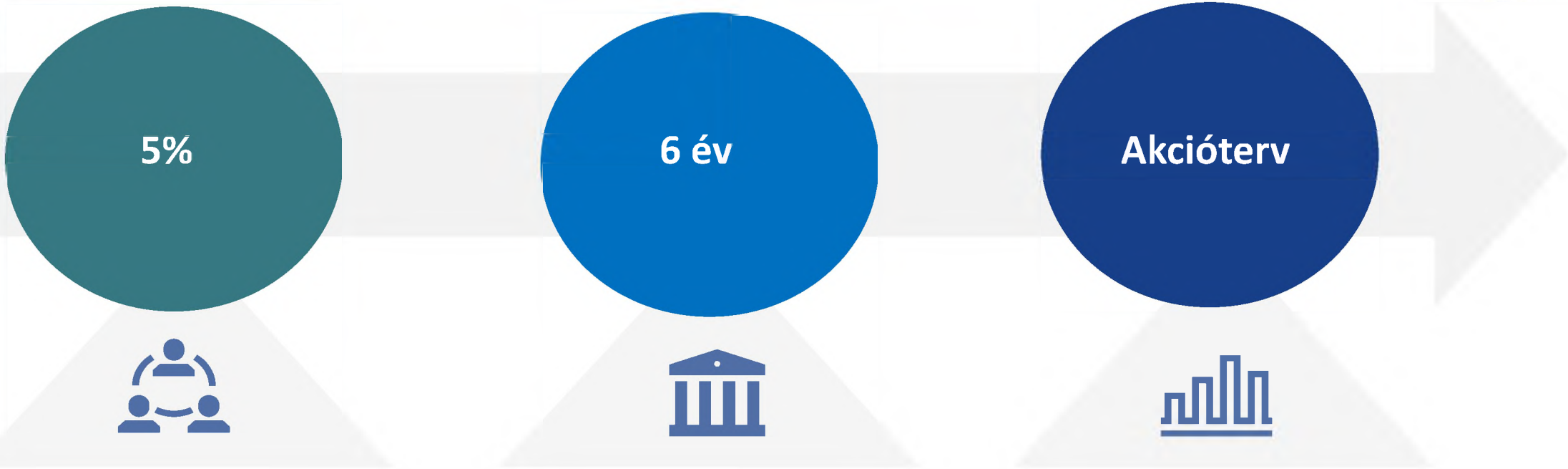
A bankszámlakövetelésből fennmaradó kis tartozások portfóliótisztítása elmarad.

Elévülés, leírás



Egyedi esetek néhány intézménynél, jellemzően az IT-támogatás hiányosságaira visszavezethetően.

KÖVETELÉS FEJÉBEN ÁTVETT INGATLANOK



Hpt. 101. § (1): az ingatlanba történő befektetés nem haladhatja meg a szavatoló tőke öt százalékát.

Hpt. 101. § (2): a megszerzett ingatlanok elidegenítése hat éven belül.

Az átvett ingatlanok értékesítését elősegítő akcióterv készítése. ÉVENTE

Vizsgálati tapasztalatok

Minimális portfólió

Az intézményeknél jelenleg minimális az ilyen ingatlanok állománya.

Határidőt elérő tétel

Kezelési stratégia készítése és rendszeres felülvizsgálata elvárt.

KÜLSŐ SZOLGÁLTATÓVAL VÉGZETT KÖVETELÉSKEZELÉS

Szerződés



A megbízó által elvárt behajtási és kezelési lépések egyértelmű meghatározása.

Visszamérés



Rendszeres teljesítményértékelés; szükség esetén szerződésmódosítás, felmondás vagy a megbízás-átcsoportosítása.

Kiválasztás 3 évenként



Háromévenként, legalább három pályázóval.

KÜLSŐ SZOLGÁLTATÓ: ÉRINTETT SZEREPLŐK

01 **Jogi támogatás**

Egyéni ügyvéd és ügyvédi iroda.

02 **Követeléskezelés**

Követelések kezelése.



03 **Feltárás és biztosítás**

Magánnyomozó és bankbiztos.

04 **Értékelés és tanácsadás**

Fedezetértékelő, fedezetellenőrző partner és tanácsadó.

Vizsgálati tapasztalatok

Újrapályáztatás

Nem minden esetben történt meg a legalább háromévenkénti eljárás, legalább három pályázó részvételével.

Szabályzati hiány

Egyes intézményeknél az elvárás a belső szabályozásban sem jelent meg.

KÖVETELÉSÉRTÉKESÍTÉS: KRITÉRIUMRENDSZER

01 **Eljárásrend**

Egyedi és csomagértékesítés folyamata, felelősök és határidők.

02 **Előterjesztés**

Kötelező forma és tartalom; megtérülési lehetőségek számszaki összevetése és értékvesztés.



03 **Vevőszűrés**

Egyedi ajánlattevők és csomagértékesítésre meghívható vevők ellenőrzése, szűrése és kizáró tényezői.

04 **Éves kontroll**

Az elfogadott vevői kör legalább éves felülvizsgálata; üzletszerű követelésvásárlás ellenőrzése és dokumentálása.

KÖVETELÉSÉRTÉKESÍTÉS: ÉRDEKKONFLIKTUSOK

01 **Adósi kapcsolat**

Adós, adóstárs, fedezetnyújtó és hozzájuk szorosan kapcsolódó személyek, cégek személyes vagy szakmai vevői kapcsolatai.

02 **Befolyásoló részesedés**

A pénzügyi szervezet vezetője, workout-munkatársa vagy jogi támogatója a vevő társaságban.

Elvárások

03 **Korábbi szerep**

A vevő vagy kapcsolt külső szolgáltató három éven belüli behajtási részvétele; vevői vezető vagy munkavállaló korábbi intézményi jogviszonya.

04 **Politikai kapcsolat**

Politikai befolyás vagy kapcsolat vizsgálata.

KÖVETELÉSÉRTÉKESÍTÉS – VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK



01 Pályáztatás

A pályáztatáson kívüli vevőkiválasztás nem megfelelő, piaci előnyt adhat egy-egy szereplőnek.

02 Érdekkonfliktus

A feltárás mellett a jóváhagyáskor értékelni kell a helyzetet, és azt a döntésben figyelembe kell venni.

03 Döntés-előkészítés

Számos tartalmi hiányosság; egyes döntések nem voltak kellően megalapozottak.

04 Eljárási szabályok

Hiányos ajánlatkezelés, online bontás, bontóbizottság, jegyzőkönyv és minimálár-meghatározás.

NEM TELJESÍTŐ HITELEK ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMATA



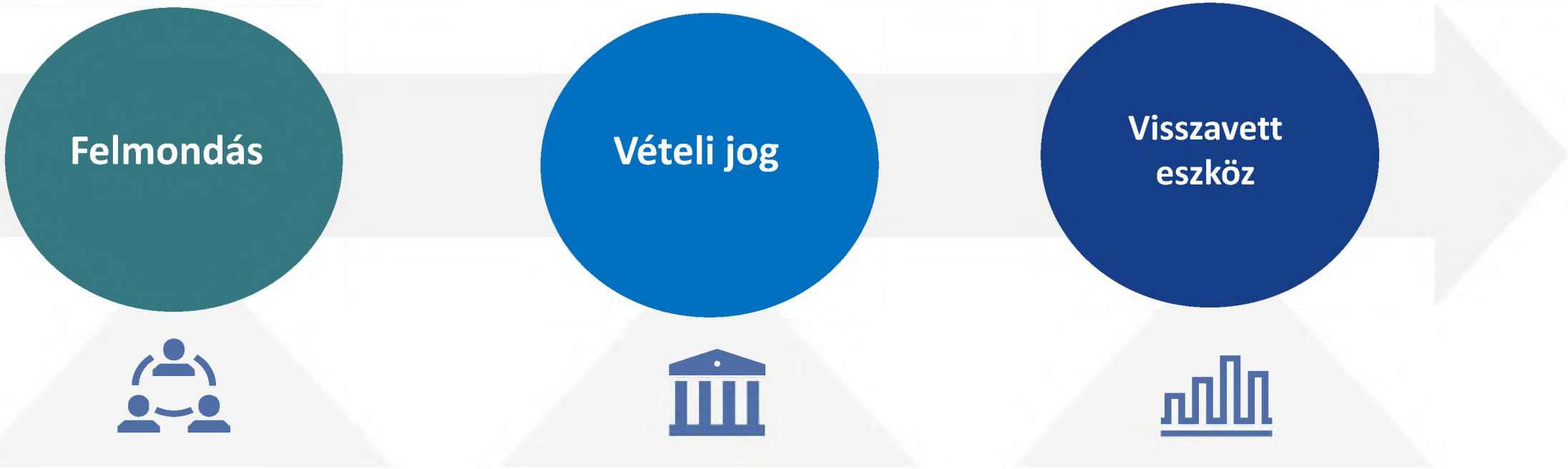
2022/C 405/01

Az Európai Bizottság iránymutatása a nem teljesítő hitelek másodlagos piaci értékesítésének legjobb teljesítési eljárásáról.

Teljes életciklus

A portfólió kiválasztásától az értékesítés lezárásán át az azt követő teendőkig, a legjobb gyakorlatokra építve.

LÍZINGSPECIFIKUS VIZSGÁLATI TAPASZTALATOK



Egyösszegűsítés nélküli felmondás; együttműködő adósnál reaktiválás, rögzített keret- és feltételrendszer nélkül. Felszámolási hiányosságok is.

Nem szerződés szerinti gyakorlás: az adós értesítése és az eszköz átvétele után elmarad a vételár megállapítása és az elszámolás.

Nincs megfelelő elszámolási folyamat és szabályozás arra, ha a másodlagos piaci értékesítés nehéz vagy sikertelen.

KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!

Kérdések és válaszok