



A Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számú ajánlása a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A fogyasztóknak nyújtott jelzáloghitelekre, valamint a szerződéses feltételek változtatási lehetőségeire vonatkozó jogszabályok jelentős változáson estek át a 2015. év folyamán. Az Országgyűlés a fogyasztói hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény módosításával, míg a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014 (IX.10.) MNB rendelet (a továbbiakban: adósságfék szabályok) bevezetésével tette átláthatóbbá és biztonságosabbá a fogyasztói kölcsönszerződések megkötését. A korábban érvényes, a kockázatos hiteltermékekkel szemben megengedőbb szabályozás azonban teret engedett olyan kölcsönök folyósításának is, amelyekből eredő hosszú távú adósságszolgálat nem állt egyensúlyban a fogyasztó mindenkori vagyoni, jövedelmi helyzetével.

E tekintetben különösen súlyos tényezőt jelentett a deviza- vagy devizaalapú jelzáloghitelek széleskörű elterjedése, melynek következményeit – elsősorban az árfolyam gyengülése miatt kialakult túlzott eladósodást – máig sok háztartás kénytelen viselni ([NPL háttér tanulmány](#)).

Az árfolyam változásából eredő jövőbeni kockázatokat a lakossági deviza- és deviza alapú jelzáloghitelek konverziója megszüntette, azonban a forintosítás - jellegéből adódóan - nem kezelhette a bekövetkezett árfolyamkockázatból eredő túlzott eladósodás problémáját, nem nyújthatott közvetlen segítséget a fizetési nehézséggel küzdő adósok számára.

Az MNB kiemelt célja, hogy a késedelmessé vált lakossági jelzáloghitel-szerződések esetében elősegítse az adósok fizetőképességének helyreállítását.

Jelen ajánlás célja, hogy bemutassa azokat a magatartási formákat és jó gyakorlatokat, amelyeket az MNB a fizetési késedelembe esett jelzáloghitel-adósok, továbbá a már felmondott, ingatlanal fedezett követelések kötelezettjei fizetőképességének helyreállítása során elvár a pénzügyi intézményektől, a jogszabályokban meghatározott követelményeknek való megfelelés mellett. A fizetőképesség biztosítása és az adósok védelme érdekében az ajánlás meghatározza azokat a minimális követelményeket, amelyek teljesülése a szerződés felmondása, illetve a felmondott szerződésből eredő követelés értékesítése, illetve a fedezetértvényesítés előtt elengedhetetlen. Az ajánlás egyúttal transzparens és egységes eljárásrendet, keretet biztosít a pénzügyi intézményeknek ezen portfólió helyreállításához. A jelen ajánlásban szereplő keretrendszer célja egyúttal az is, hogy katalizálja az adósok és a pénzügyi intézmények közötti együttműködést és megállapodást. Az ajánlás további célja, hogy hatékonyabbá tegye a késedelmes adósok és a pénzügyi intézmények közötti kapcsolatfelvételt és kommunikációt és iránymutatást adjon annak minimálisan követendő tartalmára. Az ajánlás az EBH fizetési késedelemről és a kényszerértékesítésről szóló iránymutatására (EBA/GL/2015/12) figyelemmel készült.

Az MNB álláspontja szerint a megoldáskeresési folyamat sikerességének kulcseleme a felek konstruktív és jóhiszemű együttműködése, ezért kiemelten fontos, hogy objektív és egyértelmű kritériumok mentén legyen megítélhető mind a pénzügyi intézmény, mind az adós magatartása. Az adósok és a pénzügyi intézmények együttműködése hosszú távon mindkét fél számára előnyös; a késedelmessé vált hitelszerződés paramétereinek fenntartható módosításával az adós fizetőképessége hosszú távra helyreáll, míg a pénzügyi intézmény is minimalizálja a nem teljesítő hitelekben rejlő kockázatot.

A jogszabályokban meghatározott követelményeknek való megfelelés mellett az MNB a jelen ajánlásban foglaltak betartását is elvárja a pénzügyi intézményektől.

Jelen ajánlás címzettjei:

- a) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerinti azon pénzügyi intézmény, amely fizetési késedelemmel érintett lakossági jelzáloghitel-szerződéssel rendelkezik;
- b) azon pénzügyi intézmény, amely az a) pont szerinti pénzügyi intézmények megbízásából eljár a követelések kezelése során;
- c) a Hpt. szerinti pénzügyi intézménnyel összevont alapú felügyelet hatálya alá tartozó pénzügyi intézmény, amely felmondott lakossági jelzáloghitel-szerződésekből származó követeléseket kezel.

Jelen ajánlás alkalmazandó:

- a) a legalább 30 napos fizetési késedelemmel érintett lakossági jelzáloghitel-szerződésre;
- b) a felmondott lakossági jelzáloghitel-szerződésből eredő követelésre, amely nem került átruházásra követeléskezelő részére, és amely esetében korábban nem került lefolytatásra jelen ajánlás szerinti eljárás;
- c) a Hpt. szerinti pénzügyi intézménnyel összevont alapú felügyelet hatálya alá tartozó pénzügyi intézmény által kezelt követelésekre.

A jelen ajánlás V-X. címeiben foglaltak végrehajtását nem várja el az MNB azon – az ajánlás hatálya alá tartozó - szerződések, követelések - vonatkozásában, amelyek esetében jelen ajánlás közzétételének napján az adós és a pénzügyi intézmény között már megkezdett, aktív és kölcsönös kommunikáció van folyamatban a lakossági jelzáloghitel szerződés átalakítása vagy a követelés egyéb más módon történő rendezése érdekében, továbbá ha a pénzügyi intézmény a lakossági jelzáloghitel szerződéssel kapcsolatban végrehajtási eljárást, peres eljárást, illetve fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezett, valamint abban az esetben, ha az adós kezdeményezte valamely állami programban való részvételét (pl: kérelmet nyújtott be).

II. Értelmező rendelkezések

1. Adós: legalább 30 napos fizetési késedelemben lévő, fogyasztónak minősülő természetes személy adós, illetve adóstárs.
2. Lakossági jelzáloghitel szerződés: a Hpt. 6. § (1) bekezdés 50. pontjában meghatározott fogalom.
3. Pénzügyi intézmény: a Hpt. 7. § (1) bekezdése szerinti hitelintézet és a pénzügyi vállalkozás.

III. Általános rendelkezések

4. Az ajánlás esetén nem tekinti az MNB együttműködőnek azt a pénzügyi intézményt, amely:
 - a) nem kísérelte meg legalább három alkalommal a kapcsolatfelvételt az adósokkal. Több adós esetén adósonként kell érteni a kapcsolat felvételi kísérletet;
 - b) a sikeres kapcsolatfelvételt követő három hónapon belül nem jön létre írásos – ide értve a szóbeli egyezség írásban történő megerősítését is – egyezség a pénzügyi intézménynek felróható okból. A pénzügyi intézménynek felróható a sikertelenség, ha az adóssal való kommunikáció, valamint a megoldáskeresési folyamat során nem követte az ajánlásban foglaltakat.

5. Az ajánlásban foglaltak végrehajtása tekintetében nem minősül együttműködőnek az adós:
- aki élő szerződés esetében legalább három, felmondott szerződésből eredő követelés esetében legalább kettő alkalommal bizonyítható módon elutasítja a kapcsolatfelvételt a kapcsolatfelvételi kísérlet során (a kapcsolatfelvétel elutasításának tekintendő az is, ha az adós a leveleket megkapja, de nem reagál rájuk);
 - aki elutasítja a helyzetértékeléshez szükséges azon releváns információk megadását, amelyek nem állnak a pénzügyi intézmény rendelkezésére;
 - aki szándékosan valótlan információt ad a pénzügyi intézmény számára a megoldáskeresési folyamat időtartama alatt;
 - aki bizonyíthatóan elutasítja a pénzügyi intézmény által felkínált, az adós által közölt adatok alapján reális megoldási lehetőségek mindegyikét;
 - akinek az együttműködési hajlandósága hiánya miatt a sikeres kapcsolatfelvételt követő három hónapon belül nem jön létre írásos egyezség, vagy az adós nem kezdi meg a javaslatnak megfelelő törlesztést;
 - aki nem teljesíti a megoldáskeresési folyamat eredményeként létrejött írásos egyezségben szereplő lényeges kötelezettségeit, fizetési késedelem esetén 30 napot meghaladó késedelembe esik;
 - ha adóstársak esetén egyik adós sem működik együtt a pénzügyi intézménnyel.

IV. Megoldáskeresési folyamat

6. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény belső szabályzatában rögzítse a jelen ajánlás hatálya alá tartozó lakossági jelzáloghitel szerződésekkel kapcsolatos megoldáskeresés folyamatát, az adósok részére adandó tájékoztatás főbb tartalmi elemeit, az ügyintézés során alkalmazandó elveket, szabályokat, iratmintákat. Az MNB javasolja figyelembe venni a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 1. mellékletének 7.21-es pontjában, továbbá az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 26. § (1a) bekezdésének c) pontjában foglalt, visszerhes vagyónátruházási illeték megfizetése alóli mentességgel kapcsolatos rendelkezést.
7. Az MNB jó gyakorlatnak tekinti, ha a pénzügyi intézmény a megoldáskeresési folyamat részletszabályait az érintett ügyfélkör, továbbá belső működésének sajátosságaihoz illeszkedően alakítja ki, a következők figyelembe vételével:
- a belső szabályzat biztosítsa az ügyletek és ügyfelek egyedi és rugalmas kezelését;
 - a belső szabályzatban írja elő az adós valós fizetőképességének feltárását;
 - a belső szabályzat részletesen tartalmazza az adósok részére küldendő tájékoztatások főbb tartalmi elemeit. Erősen ajánlott az alkalmazandó levélminták vagy szövegsablonok szerepeltetése is;
 - a belső szabályzat tartalmazza a pénzügyi intézmény által a fizetőképesség helyreállításával kapcsolatban alkalmazott eljárásait, folyamatait, szervezeti megoldását, hatásköri és felelősségi rendszerét;
 - az MNB továbbá indokoltnak tartja, hogy a belső szabályzat tartalmazza a tájékoztatás és a kapcsolattartás részletes szabályait;
 - a belső szabályzatban indokolt meghatározni azoknak az adatoknak a körét, amelyek a döntések meghozatalához szükségesek, továbbá az adós által átadott információk kezelésének és nyilvántartásának rendjét, valamint az információk ellenőrzésének rendjét és módszereit.
 - a belső szabályzatban szükséges a gyűjthető személyes adatok körét maximalizálni, rögzíteni az adatgyűjtés célját, illetve azt, hogy az adós által átadott információk közül az adósnak mit szükséges

bizonyítani. Az MNB a pénzügyi intézmény belátására bízva, hogy milyen adatok igazolását követeli meg az adóstól.

8. A megoldáskeresési folyamat lépéseinek (tevékenységeinek) áttekintését az 1. melléklet tartalmazza. Az egyes lépésekkel kapcsolatos részletes elvárásokat az ajánlás V-0. címei tartalmazzák.
9. Az MNB a jelen ajánlás hatálya alá tartozó ügyletek kezelésének 6. pont szerinti belső szabályozását más belső szabályozás részeként is megvalósíthatja.
10. Az MNB elvárja, hogy – amennyiben a pénzügyi intézmény díj, költség felszámítására jogosult -, úgy a jelen ajánlásban megfogalmazottak végrehajtásával összefüggésben kizárólag a pénzügyi intézmény terhére ténylegesen felmerülő költségek kerüljenek felszámításra.

V. Kapcsolatfelvétel és kommunikáció részletes szabályai

11. Hangsúlyozandó, hogy az MNB a jelen ajánlás szerinti kapcsolat felvételi módokat és gyakoriságot minimum elvárásaként fogalmazza meg. Nem kifogásolja, ha a kívánt cél elérése érdekében az ajánlásban foglaltaknál több alkalommal, más csatornákon, más tartalommal is történik megkeresés.
12. Elvárás, hogy a pénzügyi intézmény valamennyi, jelen ajánlás adós fogalmába tartozó személyt egyidejűleg megkeressen, aki érintett az ügyben és vonjon be a megoldáskeresési folyamatba annak érdekében, hogy az adósok együtt dönthessenek a rendelkezésre álló megoldási lehetőségek közül, illetve egymással egyeztetve vizsgálják meg teherviselési képességüket.
13. Az MNB indokoltnak tartja, hogy a pénzügyi intézmény az adóssal, kezessel, zálogkötelezettel való kapcsolatfelvétel és kommunikáció során úgy járjon el, hogy annak megtörténte utólag bizonyítható legyen. Elvárt a pénzügyi intézménytől, hogy amennyiben az adós, a kezes és a zálogkötelezett írásban történő megkeresése sikertelennek bizonyul – az írásbeli tájékoztató levél „nem kereste”, „elköltözött”, „átvételt megtagadta”, „kézbesítés akadályozott”, „elköltözött”, „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható” jelzéssel érkezik vissza a pénzügyi intézményhez – úgy a pénzügyi intézmény másik eszközt – telefonos, személyes megkeresés – vegyen igénybe. Amennyiben a kapcsolatfelvételi módok közül bármelyik sikeresnek bizonyul, legalább az adós tekintetében – és megkezdődik a fizetőképesség helyreállításával kapcsolatos kölcsönös egyeztetés – az ajánlásban megfogalmazott további kapcsolatfelvételi kísérletek (pl: a Tájékoztató levél), illetve a kezes és zálogkötelezettel való további kapcsolatfelvétel mellőzhető.
14. A kapcsolatfelvételt az adós által megadott kapcsolattartási címen, a lakossági jelzáloghitel fedezeteként jelzálogjoggal terhelt ingatlan (a továbbiakban: fedezeti ingatlan) címén, továbbá a legutóbb bejelentett kapcsolattartási cím hivatalos bejelentése óta a hitel iratanyagában fellelhető egyéb címen indokolt megkísérelni. Ennek érdekében az MNB szükségesnek tartja valamennyi iratanyagot, adóssal folytatott korábbi levelezéseket, az adós aktuális címére vonatkozó információt ismételten áttekinteni.
15. A kizárólag elektronikus úton történő kapcsolatfelvételt (pl: banki ügyfélfelületre küldött üzenet, vagy hagyományos e-mailcímmre küldött üzenet) az MNB nem támogatja az ajánlásban foglalt eljárások tekintetében, azonban jó megoldásnak tartja, hogy amennyiben az adós elektronikus ügyfélfelülettel rendelkezik, úgy a pénzügyi intézmény valamennyi, postai úton megküldött levelet egyidejűleg elektronikus úton is megküldi az adós részére.

VI. Általános tájékoztatás

16. A pénzügyi intézménnyel szembeni alapvető elvárás, hogy az adós rendelkezésére bocsásson valamennyi olyan információt, amely elősegíti a teljesítést. Az adós a teljesítésről akkor tud megalapozott döntést hozni, ha a pénzügyi teherviselő képességét figyelembe véve, a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat

(így például a fizetéskönnyítési lehetőségeket) és a követelés érvényesítésére vonatkozó eljárások következményeit – a rendelkezésére álló, szükséges információk alapján – megismerheti és mérlegelheti.

VII. Írásbeli tájékoztatás

17. A pénzügyi intézménytől elvárt, hogy világos és egyértelmű módon, közérthető nyelvezetben kommunikáljon. A kommunikáció során – ahol lehetséges – indokolt kerülni a jogi szakkifejezések használatát, illetve biztosítani szükséges ezek közérthető magyarázattal történő ellátását. A kapcsolattartás nyelvezetének sugallnia szükséges a hitelező együttműködési szándékát, mellyel azt kívánja kifejezésre juttatni, hogy kész fenntartható megoldást kínálni.
18. A kommunikáció során minden esetben szükséges garanciákat beépíteni az adósok banktitoknak minősülő adatainak és személyes adatainak védelmével, a kapcsolatfelvétel módjával kapcsolatban.
19. A pénzügyi intézménytől elvárt, hogy a kapcsolatfelvétel szabályai úgy kerüljenek kialakításra, hogy kezelhetőek legyenek az eltérő élethelyzetekből adódó igények, figyelembe véve a pénzügyi intézmények munkarendjét is.
20. A kapcsolattartás elősegítése érdekében az MNB javasolja, hogy írásbeli kommunikáció esetén ügyintézői név és telefonszám kerüljön feltüntetésre és a pénzügyi intézmény törekedjen arra, hogy az eljárás során lehetőleg ugyanaz a munkatárs foglalkozzon az ügyvel.

VIII. Élő szerződésekkel kapcsolatos eljárás

21. Az MNB a pénzügyi intézmény belátására bízta, hogy az alábbiakban szereplő kapcsolatfelvételi módok közül a felhívó levelet (a továbbiakban: Felhívó levél 1) és a telefonos, személyes megkeresést milyen sorrendben alkalmazza. Az MNB elvárja azonban, hogy a tájékoztatás tartalma tekintetében ne legyen különbség a kapcsolatfelvételi módok között.
22. Az MNB elvárja, hogy a kapcsolatfelvétel sikertelensége esetén a pénzügyi intézmény legalább három alkalommal – az első kapcsolatfelvételi kísérletet is beleszámítva – kísérelje meg az adóssal, kezessel, zálogkötelezettel a kapcsolatfelvételt. Amennyiben a telefonszám nem ismert a pénzügyi intézmény előtt, úgy a személyes megkeresés, vagy a Felhívó levél 1 ismételt alkalmazása is elfogadható az MNB számára.
23. Az MNB elvárja, hogy az alábbiakban szereplő kapcsolatfelvételi módok – az egyes kísérletek sikertelensége esetén – olyan ütemezésben kerüljenek alkalmazásra, hogy a legelső kapcsolatfelvételi kísérlettől számítva (telefonos megkeresés esetén annak dátuma, a Felhívó levél 1 kiküldése esetében a küldemény átvételének, vagy a kézbesítés megkísérlésének napja) legfeljebb 60 nap teljen el a harmadik kapcsolatfelvételi kísérletig (a Tájékoztató levél postázásának napjáig).
24. Az MNB elvárja, hogy a késedelemmel érintett, fel nem mondott, meg nem szűnt szerződések (a továbbiakban: élő szerződések) esetében a pénzügyi intézmény - az általa meghatározott ütemezésben, térítvevényes postázási móddal - Felhívó levél 1-et küldjön.
 - a) A Felhívó levél 1-ben az alábbiakról indokolt tájékoztatást adni az adós, kezes, zálogkötelezett részére:
 - aa) a kapcsolatfelvétel és az együttműködés céljáról;
 - ab) a késedelmes tartozásról tőketartozás, kamattartozás, késedelmi kamattartozás és díjtartozás bontásban (tartalmazza, hogy a díjtartozás egyes tételei milyen jogcímek alapján tevődhetnek össze, az összegszerű, tételes feltüntetés azonban mellőzhető);
 - ac) a teljesítés lehetőségéről, módjáról és annak előnyeiről;

- ad) fizetési nehézség esetén mielőbb keresse fel a pénzügyi intézményt annak érdekében, hogy egyeztessék a lehetőségeket;
 - ae) a személyes ügyintézési lehetőségről (pl: lehetséges helyszínről, az ügyfélszolgálati nyitvatartást tartalmazó honlapról, telefonos elérhetőség megjelölése időpont egyeztetés céljából stb.);
 - af) az adósok egymással való, valamint a pénzügyi intézménnyel való fokozott együttműködés szükségességéről, fontosságáról, illetve arról, hogy annak hiánya veszélyezteti a közös problémamegoldást és negatív hatást gyakorol az adósokra;
 - ag) a nem fizetés lehetséges következményeiről,
 - ah) azon általános lehetőségek rövid bemutatása, amelyeket a pénzügyi intézmény biztosíthat az adósok fizetőképességének helyreállítása érdekében
 - ai) részletes tájékoztatás arról, hogy milyen, az állam által biztosított megoldások érhetők el;
 - aj) a nem együttműködő magatartás esetén várható következményekről;
 - ak) arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy az adós, kezes, zálogkötelezett vegye fel egymással a kapcsolatot annak érdekében, hogy a felmerült problémára közösen keressék a megoldást.
- b) A Felhívó levél 1-ben az a) pontban felsoroltakon túl az alábbiakról indokolt tájékoztatást adni az adós részére
- ba) a fennálló, még nem esedékes tőketartozásról;
 - bb) a késedelmes napok számáról.
25. Az MNB javasolja, hogy a Felhívó levél 1 stílusa térjen el a pénzügyi intézmény által az adósok számára a tartozás tárgyában korábban megküldött valamennyi levéltől. Az MNB fontosnak tartja, hogy a Felhívó levél 1 érzékeltesse a pénzügyi intézmény együttműködési hajlandóságát és észérvekkel hasson az adósokra utalva arra, hogy az adósnak is fontos érdeke, hogy a kialakult helyzetet rendezze. Az MNB indokoltnak tartja, hogy a levél első bekezdése érzékeltesse, hogy – amennyiben a pénzügyi intézmény eljárásrendjéből ez adódik, úgy – ez az utolsó lehetőség arra, hogy közösen megoldást találjanak a problémákra.
26. A levél középső részében javasolt bemutatni a számadatokat, és azt követően szükséges tennivalókat, lehetőségeket. Javasolt, hogy a nem teljesítés jogkövetkezményeinek tárgyilagos bemutatása a levél végén kerüljön elhelyezésre.
27. Az MNB indokoltnak tartja, hogy amennyiben az adós, kezes, zálogkötelezett elérhetősége ismert előtte, úgy a pénzügyi intézmény telefonon is megkísérelje felvenni az adóssal, kezessel zálogkötelezettel a kapcsolatot, vagy személyes megkeresést is kezdeményezzen. Telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést – a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény végrehajtási cselekmények elvégzésére vonatkozó rendelkezéseinek elvét figyelembe véve – a vasárnap és munkaszüneti nap kivételével 6 és 22 óra között indokolt kezdeményezni. Fentiektől kizárólag a megkeresett személy kérésére lehet eltérni.
28. Az MNB jó gyakorlatnak tekinti azt, ha a telefonos kapcsolatfelvételre minden esetben a hívott fél által beazonosítható – azaz nem rejtett – hívószámról kerül sor. Ezzel az együttműködő adósok számára biztosított a visszahívás lehetősége. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a telefonhívások az adós beleegyezése esetén rögzítésre kerülnek, továbbá megtörténik az adós tájékoztatása az adatkezelés céljáról, valamint ha az adós kérésére biztosítja a pénzügyi intézmény a hangfelvétel visszahallgatását. Az MNB indokoltnak a telefonos kapcsolatfelvétel esetén a pénzügyi intézmény úgy járjon el, hogy annak megtörténte utólag bizonyítható legyen.

29. Szükséges, hogy amennyiben a Felhívó levél 1 és a telefonos (személyes) megkeresés sem vezetett eredményre a pénzügyi intézmény - tértivevényes postázási móddal - tájékoztató levelet (a továbbiakban: Tájékoztató levél) küldjön az adósnak, kezesnek és zálogkötelezettnek.
30. A Tájékoztató levélben:
- a) az alábbiakról indokolt tájékoztatást adni az adós, kezes, zálogkötelezett részére:
 - aa) hivatkozás a Felhívó levél 1-re és telefonhívásra és azok eredménytelenségére;
 - ab) a kapcsolatfelvétel és az együttműködés céljáról;
 - ac) a késedelmes tartozásról tőketartozás, kamattartozás, késedelmi kamattartozás és díjtartozás bontásban (tartalmazza, hogy a díjtartozás egyes tételei milyen jogcímek alapján tevődhetnek össze, az összegszerű, tételes feltüntetés azonban mellőzhető);
 - ad) a teljesítés lehetőségéről, módjáról és annak előnyeiről;
 - ae) fizetési nehézség esetén mielőbb keresse fel a pénzügyi intézményt annak érdekében, hogy egyeztessék a lehetőségeket;
 - af) a személyes ügyintézési lehetőségről (pl: lehetséges helyszínről, az ügyfélszolgálati nyitvatartást tartalmazó honlapról, telefonos elérhetőség megjelölése időpont egyeztetés céljából, stb.);
 - ag) az adósok egymással való, valamint a pénzügyi intézménnyel való fokozott együttműködés szükségességéről, fontosságáról, illetve arról, hogy annak hiánya veszélyezteti a közös problémamegoldást és negatív hatást gyakorol az adósokra;
 - ah) a nem fizetés lehetséges következményeiről;
 - ai) azon általános lehetőségek rövid bemutatása, amelyeket a pénzügyi intézmény biztosíthat az adósok fizetőképességének helyreállítása érdekében
 - aj) részletes tájékoztatás arról, hogy milyen, az állam által biztosított megoldások érhetők el;
 - ak) arra vonatkozó figyelemfelhívás, hogy az adós, kezes, zálogkötelezett vegye fel egymással a kapcsolatot annak érdekében, hogy a felmerült problémára közösen keressék a megoldást;
 - al) a nem együttműködő magatartás esetén várható következményekről;
 - b) az a) pontban felsoroltakon túl az alábbiakról indokolt tájékoztatást adni az adós részére:
 - ba) a fennálló, még nem esedékes tőketartozásról;
 - bb) a késedelmes napok számáról.
31. Az MNB javasolja, hogy a Tájékoztató levél esetében a stílus térjen el a pénzügyi intézmény által az adósok számára a Felhívó levél 1 előtt megküldött levelektől. Az MNB célszerűnek tartja, hogy a Tájékoztató levél stílusában egyezzen meg a Felhívó levél 1-ben foglaltakkal, utalva arra, hogy a Tájékoztató levelet már megelőzte egy tartalmában megegyező korábbi levél.
32. A Tájékoztató levél tartalma tekintetében az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha abban a Felhívó levél 1-ben foglaltak ismételten, ugyanakkor hangsúlyosabban megjelennek, egyúttal bemutatva, hogy ez a legutolsó lehetőség arra, hogy a szerződés felmondását megelőzően közösen megoldást találjanak a problémákra.
33. A Felhívó levél 1 és a Tájékoztató levél megküldése nem mentesíti a pénzügyi intézményt a hitelszerződés felmondását megelőzően a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló a 2009. évi CLXII. törvény 20/B. § (1) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettség alól, annak azonban az MNB nem látja akadályát, hogy a pénzügyi intézmény a hivatkozott jogszabályi kötelezettségét a Tájékoztató levél kiküldésével teljesítse.

IX. Felmondott szerződésekkel kapcsolatos eljárás

34. Az ajánlás IX. címben foglaltak követését az MNB az ajánlás közzétételének napján felmondott lakossági jelzáloghitel szerződésekre tekintetében várja el.
35. Az MNB a pénzügyi intézmény belátására bízva, hogy az alábbiakban szereplő kapcsolatfelvételi módok közül a felhívó levelet (a továbbiakban: Felhívó levél 2) és a telefonos, személyes megkeresést milyen sorrendben alkalmazza. Az MNB elvárja azonban, hogy a tájékoztatás tartalma tekintetében ne legyen különbség a kapcsolatfelvételi módok között.
36. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény – 2016. szeptember 30. napjáig - legalább kettő alkalommal kísérelje meg az adóssal, kezessel, zálogkötelezettel a kapcsolatfelvételt. Amennyiben a telefonszám nem ismert a pénzügyi intézmény előtt, úgy a személyes megkeresés, vagy a Felhívó levél ismételt alkalmazása is elfogadható az MNB részére.
37. Az MNB elvárja, hogy az alábbiakban szereplő kapcsolatfelvételi módok – az egyes kísérletek sikertelensége esetén – olyan ütemezésben kerüljenek alkalmazásra, hogy a legelső kapcsolatfelvételi kísérlettől számítva (telefonos megkeresés esetén annak dátuma, a Felhívó levél kiküldése esetében a küldemény átvételének, vagy a kézbesítés megkísérlésének napja) legfeljebb 60 nap teljen el a második kapcsolatfelvétel kísérletig (a Tájékoztató levél postázásának napjáig).
38. Az MNB elvárja, hogy a felmondott lakossági jelzáloghitel szerződések esetében a pénzügyi intézmény – az általa meghatározott ütemezésben, térítvevényes postázási móddal – Felhívó levél 2-t küldjön az adósoknak, a kezesnek és a zálogkötelezettnek, amely a következőket tartalmazza:
- tájékoztatás a kapcsolatfelvétel és az együttműködés céljáról;
 - tájékoztatás a követelés összegéről, tőke, kamat, díj, költség és egyéb összetevők szerinti megbontásban (tartalmazza, hogy a díjtartozás egyes tételei milyen jogcímek alapján tevődhetnek össze, az összegszerű, tételes feltüntetés azonban mellőzhető);
 - tájékoztatás a teljesítés lehetőségéről, módjáról és annak előnyeiről;
 - tájékoztatás a személyes ügyintézési lehetőségéről (pl: lehetséges helyszínről, az ügyfélszolgálati nyitvatartást tartalmazó honlapról, telefonos elérhetőség megjelölése időpont egyeztetés céljából stb.);
 - tájékoztatás az adósok egymással való, valamint a pénzügyi intézménnyel való fokozott együttműködés szükségességéről, fontosságáról, illetve arról, hogy annak hiánya veszélyezteti a közös problémamegoldást és negatív hatást gyakorol az adósokra;
 - tájékoztatás a nem fizetés lehetséges következményeiről;
 - tájékoztatás a nem együttműködő magatartás esetén várható következményekről.
39. Az MNB javasolja, hogy a Felhívó levél 2 stílusa térjen el a pénzügyi intézmény által az adósok számára korábban megküldött valamennyi levéltől. A levél érzékeltesse a pénzügyi intézmény együttműködési hajlandóságát és észérvekkel hasson az adósokra utalva arra, hogy az adósoknak is fontos érdeke, hogy a felmondott lakossági jelzáloghitel szerződésből eredő követelés megfizetésével kapcsolatban megoldást találjanak. Célszerű, ha a levél első bekezdése érzékelteti, hogy – amennyiben a pénzügyi intézmény eljárásrendjéből ez adódik, úgy – ez a követelés értékesítését megelőzően az utolsó lehetőség arra, hogy közösen megoldást találjanak a problémákra.
40. A levél középső részében javasolt bemutatni a számadatokat, és azt követően szükséges tennivalókat, lehetőségeket. Javasolt, hogy a nem teljesítés jogkövetkezményeinek tárgyilagos bemutatása a levél végén kerüljenek elhelyezésre.

41. A telefonos (személyes) kapcsolatfelvételre a jelen ajánlás 27. és 28. pontjaiban kifejtett szabályok alkalmazását ebben az esetben is indokoltnak tartja az MNB.

X. Az összevont alapú felügyelet hatálya alá tartozó követeléskezelő által kezelt követelések

42. Az ajánlás hatálya alá tartozó összevont alapú felügyelet hatálya alá tartozó követeléskezelő esetében a IX. cím alatt leírt eljárás alkalmazását tartja követendőnek az MNB, azzal, hogy az összevont felügyelet hatálya alá tartozó pénzügyi intézménytől elvárt, hogy az ajánlás XI. pontja szerinti információgyűjtés és kezelés során az adós, kezes és zálogkötelezett részére kifejezett tájékoztatást adjon az információgyűjtés céljáról és tartalmáról annak érdekében, hogy az adós, a kezes és a zálogkötelezett az adatkezelésre vonatkozó hozzájárulás megadásakor, az abból származható következményekkel maradéktalanul tisztában legyen.

XI. Információgyűjtés és kezelés részletes szabályai

43. Indokolt, hogy a pénzügyi intézmény a hatályos információbiztonsági és adatvédelmi jogszabályokhoz illeszkedően belső szabályzatában rögzítse a releváns adatok körét, melyek az átalakításra/reorganizációra/átstrukturálásra vonatkozó döntések meghozatalához szükségesek, az adós által átadott információk kezelésének és nyilvántartásának rendjét, továbbá az információk ellenőrzésének rendjét és módszereit.
44. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az információgyűjtés során a célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elvének szem előtt tartásával, továbbá az Info tv. szabályainak betartásával járjon el.
45. Az MNB szükségesnek tartja, hogy a sikeres kapcsolatfelvételt követően gondoskodjon a helyzetértékeléshez, a személyre szabott ajánlat elkészítéséhez, illetve a javasolt megoldásokra vonatkozó döntések meghozatalához szükséges azon releváns információk beszerzéséről, amelyek a döntés meghozatalához szükséges releváns adatot tartalmaznak és nem állnak a pénzügyi intézmény rendelkezésére.
46. Az információgyűjtést a pénzügyi intézménynek írásos formában, személyesen vagy telefonon indokolt megtennie, – biztosítva legalább egy alkalommal a személyes egyeztetés, és legalább két alkalommal a hiánypótlás lehetőségét. Az MNB indokoltnak a telefonos kapcsolatfelvétel esetén a pénzügyi intézmény úgy járjon el, hogy annak megtörténte utólag bizonyítható legyen.
47. Amennyiben nem állnak rendelkezésre a releváns információk, vagy rendelkezésre állnak, de azok nem tükrözik az aktuális állapotot az MNB legfeljebb az alábbi adatok megküldésére való felhívást tartja indokoltnak:
- a) adós, adóstárs munkaviszonyával kapcsolatos releváns információk
 - aa) rendelkezik-e munkaviszonnal, ha nem, akkor várhatóan mikortól rendelkezik majd munkaviszonnal
 - ab) munkaviszony jellege: határozott, határozatlan idejű, határozott idejű esetén annak vége
 - b) adós, adóstárs jövedelmi helyzetével kapcsolatos releváns információk
 - ba) munkaviszonyból származó, jövedelemigazolással igazolható rendszeres havi nettó jövedelem
 - bb) rendszeres havi egyéb jövedelem
 - bc) szándékában áll-e eladni a fedezeti ingatlant,
 - bd) korábban megkísérelte-e már eladni a fedezeti ingatlant.
 - c) adós, adóstárs vagyoni helyzetével kapcsolatos releváns információk

- ca) fedezeti ingatlan paraméterei: elhelyezkedése (település neve), alapterülete, szobák száma, ingatlan típusa (pl.: panel lakás, egyéb lakás, családi ház), ingatlan állapota (pl.: új, újszerű, felújított, használt, rossz állapotú), az ingatlan az adós lakhatására szolgál-e
 - cb) egyéb ingatlan paraméterei: elhelyezkedése (település neve), alapterülete, szobák száma, ingatlan típusa (pl.: panel lakás, egyéb lakás, családi ház), ingatlan állapota (pl.: új, újszerű, felújított, használt, rossz állapotú), az ingatlan az adós lakhatására szolgál-e
 - d) adós, adóstárs életkörülményeivel kapcsolatos releváns információk
 - da) adóssal, adóstárral egy háztartásban élő személyek száma
 - i. háztartás teljes létszáma
 - ii. ebből eltartottak száma
 - iii. kiskorú eltartottak száma
 - db) háztartás havi nélkülözhetetlen kiadásai egy átlagos hónapban, egy összegben (kiv. a lakossági jelzáloghitel szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség)
 - e) adós, adóstárs egyéb tartozásai (pl.: közüzemi és köztartozások összege)
48. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény gondoskodjon a megoldáskeresési eljárásrend hatékony végrehajtásáról, valamint a felügyeleti ellenőrzési és adatszolgáltatási követelmények teljesítését támogató rendszer kialakításáról.
49. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény proaktívan támogassa az adóssokat, kezeseiket, zálogkötelezetteket a megoldáskereséshez szükséges információk lehető legrövidebb időn belül történő rendelkezésre bocsátásában.
50. Annak érdekében, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születhessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, kiemelten fontos, hogy a pénzügyi intézmény a megoldási alternatívák vizsgálata során az adós együttműködésével végezze el az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését.
51. Elvárt, hogy a pénzügyi intézmény az adós együttműködési hajlandóságának közlését követően, önálló levélben vagy személyesen hívja fel az adóst az áthidaló megoldások kidolgozásához szükséges releváns adatok pénzügyi intézmény részére történő rendelkezésre bocsátására. A pénzügyi intézmény ennek során hívja fel az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú, ugyanakkor tényszerűen tájékoztassa az információ megtagadásának következményeire, emlékeztetve egyúttal a nem együttműködő magatartás következményeire.

XII. Helyzetértékelés részletes szabályai

52. Az MNB célszerűnek tartja, hogy az adóstól begyűjtött, valamint a pénzügyi intézmény nyilvántartásaiban rendelkezésre álló információk alapján a pénzügyi intézmény egyedileg elemezze az adós fizetőképességét. Indokolt, hogy az adós számára ajánlott megoldási lehetőségek mellékleteként a pénzügyi intézmény számításokkal és részletes szöveges elemzéssel alátámasztott helyzetértékelést mutasson be az adósnak.
53. Előzőeken túl az MNB szükségesnek tartja azt is hangsúlyozni, hogy a pénzügyi intézmény a megoldások keresése során adóstársak esetén törekedjen arra, hogy az adóstársak összessége számára adjon javaslatot. Az MNB indokoltnak tartja továbbá, hogy a folyamat során a kezes, zálogkötelezett bevonását is mérlegelje a pénzügyi intézmény, mivel nagyobb az esélye a megoldás keresési eljárás sikerességének, ha több személy között oszlik meg a megoldáskeresés eredményeképpen kialakított javaslatból eredő teher.

54. A Magyar Nemzeti Bank elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az ingatlannal fedezett tartozással rendelkező késedelmes fogyasztóval való kapcsolatfelvételt követően, az adós által biztosított információk alapján részletesen és egyedileg elemezze annak jövedelmi és vagyoni helyzetét az adós által teljesítendő adósságszolgálat mértékéhez viszonyítva.
55. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy az adós fizetőképességének (jövedelmi és vagyoni helyzetének) vizsgálata során a pénzügyi intézmény különös figyelmet szentel a következőknek:
- a) az adós felé fennálló követelés státuszának és a késedelem okainak általános felmérése
 - aa) a pénzügyi intézmény felméri az adós felé fennálló követelésének jogi státuszát; amennyiben a követelés állami kikényszerítésére irányuló eljárás van folyamatban, felméri annak aktuális állapotát;
 - ab) a követelés jogosultja megvizsgálja a késedelembe esés, valamint a késedelem tartós fennállásának okait, igyekszik feltárni a teljesítést hátráltató tényezőket;
 - b) az adós jövedelmi helyzetének felmérése
 - ba) a pénzügyi intézmény értékeli az adós (adós, adóstárs és a velük közös háztartásban élők) jelenlegi és az ügylet hátralévő futamideje alatt várható rendszeres és nem rendszeres jövedelmeinek nagyságát;
 - bb) a pénzügyi intézmény a várható jövedelmek megállapítása során konzervatív feltételezésekkel él, figyelembe véve az adós foglalkozását, a foglalkozást biztosító gazdasági ágazatra jellemző átlagos bérdinamikát, valamint az általános munkapiaci kilátásokat;
 - bc) az intézmény az adós várható jövedelmeinek megállapítása során külön figyelmet szentel az adós és adóstársak életkorának, valamint a nyugdíjba vonulásukig hátralévő évek várható számának;
 - bd) a pénzügyi intézmény a nem bizonyosan befolyó jövedelmeket (ideértve különösen az ügylet értékelésének időpontjában nem fennálló munkaviszonyból eredő jövedelmeket) csak a jövedelem realizálásának bizonytalanságát kifejező diszkontráta alkalmazása mellett veszi figyelembe;
 - c) az adós vagyoni helyzetének felmérése
 - ca) A követelés tulajdonosa felméri az adós tulajdonában álló ingatlanok és lehetőség szerint egyéb nagy értékű vagyontárgyak értékét, megvizsgálja azok tartozás kiegyenlítése céljából történő felhasználásának lehetőségét;
 - d) az adós életkörülményeinek felmérése;
 - da) a pénzügyi intézmény felméri az adós lakhatásul szolgáló ingatlan méretét, állapotát, elhelyezkedését, az ingatlanban közös háztartásban együtt élők számát különös tekintettel a háztartásban élő kiskorú eltartottak számára;
 - db) a pénzügyi intézmény az adós helyzetének értékelése során felméri az adós rendszeres kiadásait, különös tekintettel a lakhatásul szolgáló ingatlanhoz kapcsolódó fenntartási költségekre. A pénzügyi intézmény figyelembe veszi az adós egészségügyi állapotának tartós romlásából eredő kiadásokat, és az ügylet értékelése során felméri ezek összegét;
 - e) az adós egyéb tartozásainak felmérése
 - ea) a pénzügyi intézmény az ingatlannal fedezett követelés értékelése során felméri az adós és adóstársak egyéb kölcsönszerződésekből eredő tartozását, valamint az azokból eredő rendszeres adósságszolgálati kötelezettségek nagyságát;

- eb) a pénzügyi intézmény megvizsgálja az adós közüzemi tartozásainak, valamint egyéb köztartozásainak nagyságát, továbbá azt, hogy került-e arra való tekintettel sor fizetési meghagyásra, elidegenítési tilalomra, vagy egyéb intézkedésre;
- f) az adós teljesítőképességének összegzése
 - fa) a pénzügyi intézmény megállapítja, hogy a fentieket figyelembe véve mekkora az adós által a követelés kiegyenlítésére havonta fordítható maximális összeg. Az adósságszolgálatra fordítható összeg kiszámítása során a követelés tulajdonosa tekintettel van az adós megélhetési költségeinek eltartottak számát is figyelembevevő minimális összegére;
 - fb) a pénzügyi intézmény megvizsgálja, hogy az adós tulajdonában álló vagyontárgyak értéke és értékesíthetősége milyen relációban áll a felé fennálló tartozás összegével.

XIII. Megoldáskeresés részletes szabályai

56. Az MNB elvárja a pénzügyi intézményektől, hogy a helyzetértékelést követően fenntartható megoldási javaslatokat dolgozzon ki. A javaslatoknak elsősorban a fizetési képesség tartós helyreállítására kell irányulniuk a méltányosság elvének messzemenő figyelembe vételével. A helyzetértékelés eredményeire alapozott javaslatokat a pénzügyi intézmény írásban, világos és egyértelmű módon megfogalmazva, közérthető nyelvezetben tárja az adós elé. Indokolt, hogy a javaslatok adóssal (továbbá kezessel, zálogkötelezettel) történő egyeztetésére a pénzügyi intézmény legalább egy alkalommal személyes konzultációs lehetőséget (félfogadást) is biztosítson. Célszerű, ha a javaslatok módosítása, illetve új megoldási javaslatok kidolgozása az adós és a pénzügyi intézmény egyetértésével, írásos nyilatkozattétel mellett történik.
57. Az MNB elvárja, hogy a követelés rendezésére alkalmas javaslatok kidolgozása során a pénzügyi intézmény az alábbi alapelveket vegye figyelembe:
- a) A pénzügyi intézmény az adós élethelyzetéhez igazodó, a teljes hátralévő futamidőn fenntartható megoldási javaslatot dolgoz ki. Az intézmény az átmeneti fizetési nehézséggel küzdő adósok részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki, a tartós fizetési nehézségekkel rendelkező adósok részére tartós megoldásra tesz javaslatot.
 - b) A megoldási javaslatok kidolgozása során az intézmény megvizsgálja, hogy az adós alkalmas-e valamely államilag támogatott, a nehéz helyzetben lévő adósok támogatását, vagy a lakhatás megtartását szolgáló egyéb kormányzati programban való részvételre.
 - c) A pénzügyi intézmény – amennyiben az adós által szolgáltatott adatok, és az alább felsorolt kritériumok alapján lehetséges – legalább két megoldási javaslatot készít az adós számára. Az elkészített megoldási javaslatok közül legalább egy a tartozás ingatlan megtartása mellett történő teljesítésének lehetőségét írja le.
 - d) A pénzügyi intézmény a megoldási javaslatok előnyeit és hátrányait részletesen bemutatja az adós számára.
 - e) Az MNB nem várja el a pénzügyi intézményektől, hogy a fedezet érvényesítéséből konzervatív feltételezések mellett várható megtérülésnél alacsonyabb megtérüléshez vezető megoldásokat dolgozzon ki.

58. Az MNB fenntartható megoldásnak a következőket tekinti:

- a) a hitelügylet vagy követelés oly módon történő átstrukturálása vagy átütemezése, mely esetben az adós által fizetendő adósságszolgálat illeszkedik az adós mindenkori jövedelmi helyzetéhez figyelembe véve az adós szükséges kiadásait is.
- b) a pénzügyi intézmény és az adós, a kezes, illetőleg zálogkötelezett együttműködése során kialakított, a fedezetül szolgáló ingatlan jelenlegi vagy jövőbeni értékesítését magukba foglaló megoldások, akár az a) bekezdésben foglaltakkal kombinált formában, a tartozás teljes amortizációját biztosítva;
- c) a pénzügyi intézmény és az adós együttműködése során kialakított, a fedezetül szolgáló ingatlan jelenlegi értékesítését célzó olyan megoldások, amely lehetővé teszi az adós számára az ingatlan határozott időszakra szóló visszabérlését, majd az időszak végén az ingatlan visszavásárlását;
- d) a fedezetül szolgáló ingatlan Nemzeti Eszközkezelő Zrt. részére történő értékesítése;
- e) a természetes személyek adósságrendezési eljárásába történő belépés.

59. Azon, korábban devizában nyilvántartott, de forintban törlesztett lakossági jelzáloghitelek vagy lakossági jelzáloghitel szerződésből eredő követelések esetében, melyek 2015. január 1-je – az adósságfék szabályok életbelépése hatályba lépése – előtt kerültek folyósításra, valamint és az ajánlás közzétételének napján a pénzügyi intézmény a jelzálog-hitelt legalább 180 napja késedelmes szerződésként tartja nyilván,

- a) az MNB a 58. a) pontban foglaltakon túl az alábbi pontok teljesülése esetén tart egy átütemezést vagy átstrukturálást fenntarthatónak:
 - aa) az adósságszolgálat havi mértéke adós és adóstárs nettó jövedelmének legfeljebb 50 százalékát teszi ki;
 - ab) az adósságszolgálat teljesítését követően a háztartás számára rendelkezésre álló jövedelem meghaladja a Központi Statisztikai Hivatal által az adott létszámú és összetételű háztartásra megállapított létminimum szintjét;
 - ac) a hátralévő futamidő vagy a részletfizetés hátralévő időtartama nem haladja meg az adós, vagy legalább egy adóstárs nyugdíjazásáig hátralévő várható évek számát;
 - ad) a hátralévő futamidő vagy a részletfizetés hátralévő időtartama alatt a tartozás teljes amortizációja biztosított;
 - ae) a tartozás átütemezése során a pénzügyi intézményt nem éri az ügyletre már elszámolt értékvesztésnél, vagy követeléskezelő esetében az átvett tartozásösszeg és a követelés vételi ára közötti különbözetnél nagyobb mértékű veszteség.
- b) Az MNB fogyasztóbarát gyakorlatnak tartja, ha az 59. pontban meghatározott szerződések esetében a megoldási javaslatok kidolgozásánál a pénzügyi intézmény fokozottan figyelembe veszi az árfolyamváltozásból eredő tehernövekedés bank és adós közti megosztásának lehetőségét is.

60. Az MNB meglátása szerint a fenntartható megoldásoknak szükséges feltétele az adós megfelelő fokú együttműködési hajlandósága, valamint az adós törekvése a pénzügyi intézménnyel történő megegyezésre. Ennek szellemében az MNB javasolja, hogy a pénzügyi intézmény az adósságszolgálati kötelezettségeknek való megfelelés helyreállítása érdekében tett lépéseit csak feltételesen, az adós teljesítéséhez kötve alkalmazza, különösen ha azok tartós kedvezményt is jelentenek számára.

XIV. Egyezségkötés és teljesítés

61. Célszerű, hogy az adós a pénzügyi intézmény által felkínált megoldási javaslatok egyikének elfogadását írásos nyilatkozattal tegye meg. A javaslat elfogadása csak az adós és a pénzügyi intézmény közös akaratával történhet meg. Elfogadásnak minősül az is, ha az adós megkezdi az elfogadott javaslatnak megfelelő törlesztést. Indokolt, hogy amennyiben szükséges, úgy a pénzügyi intézmény haladéktalanul gondoskodjon a lakossági jelzáloghitel szerződés módosításának előkészítése iránt.
62. Az MNB jó gyakorlatnak tarja, hogy amennyiben az adós a teljesítés időtartama alatt 30 napot nem meghaladó fizetési késedelembe esik, és a pénzügyi intézménytől ezt kéri, úgy a pénzügyi intézmény az adós átmeneti fizetési nehézsége és jóhiszemű együttműködése esetén lehetőséget biztosít új megoldási javaslatok kidolgozására.

XV. Együttműködés minősítése és annak hatása

63. Az MNB akkor fogadja el, hogy a pénzügyi intézmény nem képes további lépéseket tenni annak érdekében, hogy a szerződés teljesítővé váljon, illetve a tartozás rendezésre kerüljön, ha az adós a jelen ajánlásban definiált feltételek alapján nem együttműködőnek minősül, illetőleg ha a jelen ajánlás szerinti megoldás keresési folyamatot lefolytatták, de az nem érte el a célját.

XVI. Munkaszervezet

64. Az MNB elvárja, a pénzügyi intézmény gondoskodjon arról, hogy a dedikált munkatársak megfelelő képzésben részesüljenek jelen ajánlás, az ajánlás alapján kidolgozott belső szabályozás alkalmazását, továbbá a nemteljesítő adós kezelését célzó aktuális kormányzati intézkedéseket és programokat illetően (kiemelten: adósságrendezési eljárás, Nemzeti Eszközkezelő program, Családi Otthontermelési Kedvezmény, hazai szeretetszolgáltatók mentor programjai).
65. Célszerű, ha pénzügyi intézmény az ajánlás hatálya alá tartozó ügyletek kezelésére egy centralizált csoportot alakít ki, amely kizárólag a lakossági jelzáloghitel szerződésekkel foglalkozik. Összevont felügyelet alá tartozó intézmény esetében elfogadható gyakorlat az is, ha a csoporton belül kerül centralizálásra a funkció.
66. Szükséges, hogy a pénzügyi intézmény biztosítsa azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú és szakmailag felkészült ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.
67. Szükséges továbbá, hogy a pénzügyi intézmény biztosítsa, a fiókban – ennek hiányában az ügyfélközpontban – dolgozó ügyintézői az adós részére információt tudjanak adni a követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben - előírtak szerint - szereplő megbontásáról, a foganatosított megoldás keresési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségét. A fiókhálózattal rendelkező pénzügyi intézmény törekszik arra, hogy lehetőséget biztosítson az adós részére személyes ügyintézésre, az adós lakóhelyéhez megfelelő közelségben.

XVII. Adatszolgáltatás és felügyelés

68. Indokolt, hogy a pénzügyi intézmény, a megoldáskeresési folyamat során végzett tevékenységének folyamatos felügyelése, nyomon követése, ellenőrizhetősége érdekében olyan nyilvántartást alakítson ki és használjon, amely alkalmas arra, hogy visszakereshető módon dokumentálja az adóssal, kezessel, zálogkötelezettel történő kapcsolatfelvételek időpontját, módját, az adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát, továbbá az adós részére kidolgozott és megküldött javaslatokat.

69. Az MNB a megoldáskeresési folyamat eredményességének áttekintéséhez várhatóan adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.
70. Az ajánlásban megfogalmazott magatartásokat, továbbá az ajánlásban foglalt eljárások végrehajtását igazolható módon indokolt elvégezni.
71. Az ajánlásban foglaltak betartását az MNB ellenőrzési eljárás keretében ellenőrzi, melynek eredményeképpen megállapítja, hogy a vizsgált pénzügyi intézményt az ajánlásban foglaltak végrehajtása tekintetében együttműködő, vagy nem együttműködő pénzügyi intézménynek tekinti.

XVIII. Ügyfélvédelem, jogorvoslat

72. Elvárt, hogy a pénzügyi intézmény úgy alakítsa ki a folyamatait, hogy megvalósuljon az ajánlásban foglaltak betartásának folyamatos intézményi kontrollja. Indokolt annak biztosítása, hogy az adósok elé terjesztett megoldási javaslatok kialakítása során a négy szem elve érvényesüljön.
73. Az adósok alapvető érdekeinek védelmében a pénzügyi intézménynek a fentiek mellett biztosítania szükséges, hogy a pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére, szolgáltatásnyújtása során tapasztalt esetleges mulasztásaira tekintettel a fogyasztók panaszukat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglaltak szerint közölhessék.

XIX. Záró rendelkezések

74. Az ajánlás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz.
75. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
76. Az MNB jelen ajánlás alkalmazását az ajánlás közzétételét követő napon várja el az érintett pénzügyi intézményektől.
77. Azon jelen ajánlás közzétételének napján élő lakossági jelzáloghitel szerződések esetében, ahol jelen ajánlás közzétételének napján 30 napot meghaladó fizetési késedelem áll fent, az MNB elvárja a pénzügyi intézménytől, hogy az első kapcsolatfelvételt 2016. szeptember 30. napjáig kísérelje meg.
78. Azon jelen ajánlás közzétételének napján élő lakossági jelzáloghitel szerződések esetében, ahol a 30 napot meghaladó fizetési késedelem az ajánlás közzétételét követően áll be, az MNB elvárja a pénzügyi intézménytől, hogy az első kapcsolatfelvételt a fizetési késedelembe esés napját követő 30. naptól számított 60 napon belül kísérelje meg.

Dr. Matolcsy György s.k.,
a Magyar Nemzeti Bank elnöke

Megoldáskeresési folyamat áttekintő ábrája

