



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE

A PSZÁF 2012/14. számú ajánlása a követeléskezelők számára

Előadó: dr. Czajlik István
fogyasztóvédelmi szakreferens
Fogyasztópolitikai főosztály

Budapest, 2013. május 15.

Az ajánlás kialakításának indokai

- **Társadalmi szintű probléma** a késedelmesség, eladósodottság: a lakossági hitelszerződések magas hányada késedelmes, vagy átstruktúrált, a 90+os hitelek aránya 27 % (2012. december 31.)
- A követeléskezelés jogi szakaszt (végrehajtási eljárást) megelőző **tevékenységi szabályozása hiányos**, arra csak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló jogszabályi rendelkezések és a magatartási kódex egyes szabályai vonatkoznak
- A Felügyelet **számos beadványt és jelzést** kap(ott) követeléskezelés témakörében,
 - Meg nem engedett nyomásgyakorlás leveleken keresztül,
 - Gyakori telefonhívások, sms küldések,
 - Információhiány követelés összegéről, annak számításáról,
- Több elmarasztaló határozat született túlzott nyomásgyakorlás miatt



Az ajánlás kialakításának menete

- 2011. második félév: megbeszélés sorozat banki work-out területekkel, felmérés áthidaló megoldásokról, felmérés banki behajtási/végrehajtási folyamatokról, nemzetközi szabályozási felmérés, fogyasztói beadványok tapasztalatainak áttekintése
- 2012. április követeléskezelési szabályozási koncepció kialakítása (engedélyezési, tevékenységi, fogyasztóvédelmi részek)
- Követeléskezelési fogyasztóvédelmi ajánlás kialakítása, konzultációs anyag készítése
- 2012. június és október kétkörös szakmai konzultáció érdekképviselői és fogyasztóvédelmi szervezetekkel
- 2012. december ajánlás, háztartási költségvetés-számító program megjelenése



Az ajánlás tárgya, címzettjei

- Követeléskezelési tevékenység: minden olyan tevékenység, amely a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó, lejárt követelés érvényesítése érdekében történik, ide nem számítva a jogi eljárásokat
 - Egyéb követelések a Felügyelet hatásköréből fakadóan nem tartoznak az ajánlás hatálya alá (pl. közműcégek tartozásai stb.)
 - Lejárt követelés: fizetési határidő eredménytelen eltelte (pl. törlesztő részlet befizetésének elmulasztása)
 - Jogi eljárásokra nem vonatkozik (pl. végrehajtási eljárás)
- Címzettjei: Lakossági követeléskezelési tevékenységet végző intézmények, így különösen:
 - Hitelintézetek,
 - Megbízás alapján eljáró követeléskezelők,
 - Követelésvásárlók



Az ajánlás fő üzenetei

- A **jogos követeléseket** meg kell fizetni
- A **kölcsönösen együttműködő magatartás** erősítése mind az adósi, mind a hitelezői oldal érdeke, és a társadalmi, banki és egyéni költségeket is csökkentheti
- Az **együttműködés növelése** érdekében mind a hitelezői oldalnak, mind az adósi oldalnak van „feladata”
- A költséges jogi eljárásokat lehetőség szerint el kell kerülni, azonban végső eszközként szükséges az alkalmazásuk
- Az **emberi méltóság védelme** mindenkit megillet a követeléskezelési folyamat során



Az ajánlás főbb elvárásai (1)

	Az ajánlás eszközei, elvárásai	
	<i>Követeléskezelők részére</i>	<i>Adósok részére (részben közvetetten)</i>
Tájékoztatás	Rendszeres tájékoztatás (pl. jelzáloghitelek esetén felmondásig két havonta), minimális tartalmi elemek: tartozás összetétele, lehetőségekről, a nemteljesítés következményeiről	Részletes információk két mintatájékoztatóban: 1. Fizetési nehézségek esetére 2. Felmondás előtt
Fizetési képesség helyreállításának támogatása	Áthidaló megoldás lehetőségének megvizsgálata (ingatlanfedezetű jelzáloghitel esetén sztenderd megoldások vizsgálata)	Felügyelet háztartási költségvetés számító programja
	Jövedelmi és vagyoni helyzet felmérése a megfelelő megoldás érdekében	Adós együttműködése
Jogi eljárásokat megelőzően az alternatív megoldások támogatása	Jelzáloghitel esetén ajánlott az önkéntes, vagy közös értékesítés felajánlása, ha az adós körülményeinek ez megfelel	Adós együttműködése



Az ajánlás főbb elvárásai (2)

	Az ajánlás eszközei, elvárásai	
	<i>Követeléskezelők részére</i>	<i>Adósok részére (részben közvetetten)</i>
Együttműködő magatartás, az emberi méltóság védelme	Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás szabályai (maximum heti háromszori személyes és telefonos kapcsolatfelvétel, hétköznapi 8-20 óra között és szombaton 8-12 óra között), hangfelvételek megőrzése, nyilvántartások	Adós beleegyezése az adatkezeléshez, ahol szükséges. Az intézmény figyelembe veheti az adós együttműködésének mértékét a fokozatosság elve alapján.
Nyilvántartás	Részletes nyilvántartási kötelezettségek a követelésekről, a követeléskezelés folyamatáról, telefonbeszélgetésekről, levelekről	Adós megkérheti a rögzített telefonbeszélgetéseket
Szabályozottság	Követeléskezelési szabályzat, képzési napló	-
Intézményi felügyelet	Intézményi belső ellenőrzés: rendszeres vizsgálat, jelentés az ügyvezetés részére, a megbízásba adott követeléskezelés esetén a megbízó felügyeletének támogatása	-



Fontosabb felvetések a konzultáción (1)

Mintatájékoztatóra (információra) miért van szükség?

Késedelmes adósi attitűdformálás szükségessége

Kiemelt fogyasztói károkockázat (teljes egzisztencia elvesztése), ismeretlen élethelyzet, részben determinált viselkedési válasz

Független tanácsadás gyerekcipőben jár

Felmérés szerint kevés az információ az áthidaló megoldásokról (Lakásfókusz, csak 20 % említi!), a devizahitelek többsége nem bízik senkiben (Bankometer)

Alulinformáltság + bizalmatlanság/egyéb viselkedési jellemzők → együttműködés és igénybevétel csökken

Mintatájékoztatókra gazdag nemzetközi tapasztalat, magyar gyakorlat is létezik! (KHR ügyféltájékoztató)



Nemzetközi jó gyakorlat

UK: 16 oldalas tájékoztató, a hitelezőnek meg kell küldenie az adósnak

Írország: a hitelezőnek saját tájékoztatót kell készítenie és számos egyéb tájékoztató áll a késedelmes adós rendelkezésre (pl. jegybank 11 oldal, független tanácsadók)

A tájékoztatókon túlmenően számos adós edukációs program: tematikus website-ok, független tanácsadás, társadalmi szervezetek, ingyenes jogi segítségnyújtás stb.



Fontosabb felvetések a konzultáción (2)

Csak az együttműködő (v. jóhiszemű) adósokra vonatkozzon az ajánlás

Pro: 1. a Ptk alapelve a kölcsönösen együttműködő magatartás 2. az adósok egy része (különösen az idő előrehaladásával) nem együttműködő

Kontra: 1. nehéz általánosságban meghatározni az együttműködést 2. az együttműködés időben is változhat 3. az alapvető információk/emberi méltóság védelme mindenkit megillet, együttműködéstől függetlenül

Differenciált felügyeleti megközelítés: 1. Együttműködés mértéke figyelembe vehető a fokozatosság elve alapján (II. 5 pont) a követeléskezelési eljárásokban, az ajánlás nem akadályoz! 2. Az együttműködés figyelembe veendő az áthidaló megoldás nyújtásánál 3. A követeléskezelési eljárások bemutatása az együttműködő adósok tekintetében (I. Melléklet, honlap információk), 4. ugyanakkor általános definíciót a fentiek miatt nem alakított ki a Felügyelet (de lásd a definíciót az ajánlás 25. pontjában)



Fontosabb felvetések a konzultáción (3)

1. Kapcsolattartás szabályai: hétvégén is adott legyen a megkeresés lehetősége. Felügyelet elfogadta az észrevételt (szombat 8-12).
2. Fiókonkénti ügyintézés lehetősége kikerült a követelmények közül, csak információnyújtás ajánlott.



Összefoglalás

- Egyértelmű elvárások az intézmények irányában,
 - Információadás a teljesítés elősegítésére
 - Fizetőképesség helyreállításának megkísérlése, alternatív megoldások együttműködő adós részére
 - Együttműködés, emberi méltóság védelme
 - Magas szintű belső szabályozottság, nyilvántartások
- Üzenetek az adósok részére (mintatájékoztatók, levelek, HKSZ, kisfilm, honlapok)
 - Jogos követeléseket meg kell fizetni
 - Legyen proaktív és együttműködő, mérje fel a lehetőségeit, kockázatait
 - Haladéktalanul keresse a hitelintézetet, adja meg a kért információkat, tekintse át jövedelmi helyzetét, válaszoljon a megkeresésekre
- Az ajánlás nem jogszabály, ugyanakkor erőteljes orientáló jellege van, célja az intézményi gyakorlat érdemi befolyásolása
- Az ajánlás átmeneti jellegű, a jogi szabályozás hatályba lépéséig



Implementáció

2013. május 1-től ajánlott az alkalmazás

A Felügyelet 2013-as vizsgálati tervében szerepel az ajánlás alkalmazásának vizsgálata

A tapasztalatokat, és a témában az Európai Bankfelügyeleti Hatóság (EBA) által készített legjobb gyakorlatokat felhasználva az ajánlás felülvizsgálata meg fog történni várhatóan 2014 első félévében



Köszönöm a figyelmet!

