



a devizaalapú hitelek törlesztésében bekövetkezett változások esetén az ügyfeleknek adandó tájékoztatásról

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 Felügyelet a közelmúltban kibocsátott, *7/2009. számú vezetői körlevelében* már fogalmazott meg elvárásokat a bajba jutott hiteladósokkal szemben a hitelintézetektől elvárt magatartásokról, amelyben a Felügyelet külön kiemelte az ügyfelek tájékoztatásának fontosságát.

A Felügyelet jelen vezetői körlevélben szempontokat kíván adni a fogyasztók pontos, közérthető és megfelelő tájékoztatásához, és kiemeli azokat az információkat, amelyek ismertetését alapvető fontosságúnak tartja.

Ennek megfelelően a Felügyelet felhívja a pénzügyi intézmények figyelmét, hogy ügyfél-tájékoztatásuk során térjenek ki az alábbiakban megfogalmazottakra:

- Tegyék transzparenssé (sajtóközleményben, honlapjukon, vagy szóbeli tájékoztatás alkalmával) és alaposan részletezzék azon közgazdasági és piaci indokokat, melyek a kamat, illetve a törlesztőrészlet emelkedéséhez vezetnek;
- A kamat, illetve a törlesztőrészlet számítási módjának bemutatása mellett, tegyék átláthatóvá azt is, hogy milyen forrásköltségekkel számolnak (sajtóközleményben, honlapjukon, vagy szóbeli tájékoztatás alkalmával);
- Mutassák be közérthetően a törlesztőrészletek alkotó elemeit, felbontását;
- Mutassák be kalkulátor, törlesztési tábla segítségével, példával illusztrálva vagy egyéb átlátható módon a kamat, a törlesztőrészlet emelkedésének okát;
- Adjanak személyre szabott, egyéni tájékoztatást ügyfeleiknek a törlesztőrészlet könnyítésére szolgáló lehetőségekről;
- Hívják fel az ügyfél figyelmét arra, hogy a futamidő meghosszabbítása esetén a törlesztőrészlet nem csökken azzal arányosan, tekintettel arra, hogy a hosszabb futamidő miatt a fizetendő hiteldíj is megnövekszik. Különösen fontos ez a tájékoztatás az annuitásos törlesztésű hitel futamidejének meghosszabbításával kapcsolatban, hiszen az annuitásos számítási mód esetén a törlesztőrészlet kezdetben nagyobb arányban tartalmazza a hiteldíjat, mint magát a tőketartozást;
- Ajánlott, hogy ezen esetekben példával illusztrálják a törlesztőrészlet alakulását.

A PSZÁF Felügyeleti Tanácsa a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről szóló 9/2006. (XI.7.) számú ajánlásának 16-18. pontjaiban is fogalmazott meg elvárásokat a különböző díjak, költségek egyoldalú módosítását

eredményező okok, feltételek, körülmények tekintetében, amely elvárásokat a Felügyelet továbbra is fenntartja és azok alkalmazását a pénzügyi intézményektől elvárja.

A 7/2009. számú vezetői körlevelében foglaltakhoz hasonlóan, a fenti elvárások megvalósítása során a Felügyelet alapvetően rugalmas és empatikus 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 pénzügyi intézmények 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 pénzügyi intézménytől 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. június 9.

Varga Csaba
főigazgató