

**A Magyar Nemzeti Bank 5/2022. (IV.22.) számú ajánlása
a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és
pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről**

I. Az ajánlás célja és hatálya

Az ajánlás célja a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések vonatkozásában az adósi fizetőképesség helyreállításának elősegítése, ezzel kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) fogyasztóvédelmi elvárásainak megfogalmazása, a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése.

Jelen ajánlásban bemutatásra kerülnek azok a magatartási formák és jó gyakorlatok, amelyeket az MNB – a jogszabályokban meghatározott követelményeknek való megfelelés mellett – a fizetési késedelembe esett adósok fizetőképessége helyreállításának elősegítése érdekében és a fizetőkészség hiányának azonosítása esetén a pénzügyi intézményektől elvár. A fizetőképesség biztosítása és az adósok védelme érdekében az ajánlás rögzíti azokat a minimális követelményeket, amelyek betartását a szerződés felmondása előtt az MNB elvárja az ajánlás címzettjeitől. Az ajánlás egyúttal transzparens és egységes eljárásrendet, keretet biztosít a pénzügyi intézmények számára ezen portfóliók helyreállításához.

Amennyiben a fizetési késedelem az adós fizetőképességének tartós vagy ideiglenes csökkenésére vezethető vissza, a szerződő felek együttműködő és konstruktív eljárása esetén jellemzően létezik olyan megoldás, amellyel a szerződés – szükség esetén megfelelő módosítás vagy megállapodás mellett – fenntartható.

A jelen ajánlásban szereplő keretrendszer alkalmazása ösztönzi az adósok és a pénzügyi intézmények közötti együttműködést és növeli a fizetőképesség helyreállítását célzó megállapodás létrejöttének lehetőségét. Az ajánlásban foglaltak betartása hatékonyabbá teszi a fizetési késedelemmel érintett adósok és a pénzügyi intézmények közötti kapcsolatfelvételt és kommunikációt, egyúttal iránymutatást ad azok minimális gyakoriságára és tartalmára vonatkozóan is.

Az MNB álláspontja szerint a fizetőképesség helyreállítására irányuló 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 fizetési késedelemmel érintett hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződés paramétereinek fenntartható módosításával az adós fizetőképessége hosszú távra helyreállhat, míg a pénzügyi intézmény is csökkentheti a követelések nemteljesítővé válásának kockázatát.

Az ajánlás keretében az MNB elvárásokat fogalmaz meg a tisztességes és együttműködő magatartás vonatkozásában, célul tűzve ki, hogy a fogyasztók és családok érdekeinek védelmét szolgáló, az ajánlásban foglalt gyakorlatok beépüljenek az ajánlás címzettjeinek a fizetési nehézségek kezelésével kapcsolatos belső szabályozásába, a pénzügyi intézményeknél irányítási jogkört gyakorló vezetők és

az adósokkal kapcsolatba kerülő ügyintézők szemléletének integráns részét alkotva.

Az ajánlásban foglalt elvárások követése elősegíti az egységes intézményi gyakorlatok kialakulását, továbbá – az adósok rendelkezésére álló információ bővülésén keresztül – hozzájárul a felek közötti bizalom növeléséhez, az együttműködés minőségének javulásához, valamint a pénzügyi közvetítőrendszer működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez.

Az ajánlás kidolgozása során figyelembevételre kerültek a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fhtv.) 20/B. § (4) bekezdésében foglaltak.

Az ajánlás címzettjei azon pénzügyi intézmények, amelyek a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 6. § (1) bekezdés 40. pont a) pontja és b) pont ba) alpontja szerinti hitel és pénzkölcsön, valamint a Hpt. 6. § (1) bekezdés 89. pontja szerinti pénzügyi lízing nyújtására irányuló, fogyasztónak minősülő természetes személlyel kötött szerződéssel (a továbbiakban együtt: kölcsönszerződés) rendelkeznek, függetlenül attól, hogy a kölcsönszerződést maga a pénzügyi intézmény kötötte a fogyasztóval vagy egy másik pénzügyi intézmény által kötött szerződés a megkötését követően került átruházásra a pénzügyi intézményre.

Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény biztosítsa, hogy a megbízásából eljáró szervezet vagy személy juttassa érvényre a pénzügyi intézménytől elvárt magatartásokat, valamint tartsa szem előtt a pénzügyi intézmény által követett jó gyakorlatokat.

A fogyasztónak nyújtott pénzügyi lízingre akként kell alkalmazni az ajánlás rendelkezéseit, hogy kölcsönszerződés alatt pénzügyi lízingszerződést, törlesztőrészlet alatt lízingdíjat, adós alatt lízingbevevőt kell érteni.

Jelen ajánlást a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések esetében kell alkalmazni.

Jelen ajánlás hatálya nem terjed ki az olyan, késedelmet mutató lakossági bankszámlaszerződésekre, amelyekhez folyószámlahitel nem kapcsolódik, azonban az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az ajánlásban foglalt alapelveket a pénzügyi intézmény ezen fizetési késedelemmel érintett szerződésekből eredő lejárt követelések kezelése kapcsán is érvényre juttatja.

Az MNB jelen ajánlásban foglaltak végrehajtását nem várja el azon – az ajánlás hatálya alá tartozó – kölcsönszerződések esetén, amelyek esetében az ajánlás hatálybalépésekor az adós és a pénzügyi intézmény között már megkezdett, aktív és kölcsönös, együttműködésen alapuló kommunikáció van folyamatban a kölcsönszerződésből eredő fizetési késedelemmel érintett tartozás megfizetésének átütemezése vagy egyéb más módon történő rendezése érdekében. Nem elvárt továbbá az ajánlásban rögzítetteknek való megfelelés, ha a pénzügyi intézmény a kölcsönszerződést már felmondta, a pénzügyi intézmény vagy az adós végrehajtási eljárást, peres eljárást vagy fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezett, vagy végrehajtási eljárásba, peres eljárásba bekapcsolódik, továbbá abban az esetben, ha az adós kezdeményezte valamely állami adósságrendező programban való részvételét.

Jelen ajánlásban foglaltak az MNB további, fogyasztóvédelmi tárgyú ajánlásaival együttesen

értelmezendők, különös tekintettel a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló MNB ajánlásban¹ foglaltakra.

Az MNB jelen ajánlás elvárásainak alkalmazását a hitelkockázat vállalásáról, méréséről, kezeléséről és kontrolljáról szóló MNB ajánlással² összhangban, annak keretein belül várja el.

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban kötelesek.

Jelen ajánlásban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

1.1. *adós*: a pénzügyi intézménnyel kötött kölcsönszerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség fogyasztónak minősülő természetes személy főkötelezettje;

1.2. *adóstårs*: olyan természetes személy, aki az adóssal egyetemleges kötelezettséget vállalt a pénzügyi intézménnyel kötött kölcsönszerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség teljesítéséért;

1.3. *állami adósságrendező program*: a kölcsönszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személy adósok fizetőképességének helyreállítását vagy lakhatási problémáinak megoldását célzó, jogszabályban szabályozott keretrendszerű lehetőségek, megoldások;

1.4. *azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatorna*: a postai úton való megküldést kivéve valamennyi kommunikációs csatorna, jellemzően az elektronikus [jellemzően e-mail, netbanki felületet használó adós esetén netbanki üzenet és az üzenet elhelyezéséről való tájékoztatás, rövid szöveges üzenet (SMS vagy push üzenet)] és a telefonos kommunikáció;

1.5. *együttműködő magatartás*: az adós, az adóstårs és a pénzügyi intézmény olyan magatartása, amelynek eredményeképpen érdemi párbeszéd folyik a pénzügyi intézmény és az adós között a fizetési nehézség kezelése érdekében, vagy ha az érdemi párbeszéd megkezdésének megghiúsulása a másik fél magatartására vezethető vissza;

1.6. *fizetési késedelem*: a pénzügyi intézménnyel kötött kölcsönszerződés alapján fennálló esedékes fizetési kötelezettség teljesítésének elmulasztása;

1.7. *jelentős fizetési késedelem*³: azon fizetési késedelem, amely a törlesztőrészlettel rendelkező

¹ Jelen ajánlás kiadásakor a 9/2020. (VII. 14.) MNB ajánlás.

² Jelen ajánlás kiadásakor a 14/2021. (IX. 16.) MNB ajánlás

³ Jelen ajánlás alkalmazásában ezen fogalom nem azonos a hitelintézetekre vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (CRR) szerinti jelentős késedelem fogalommal.

ügyletek esetében az adott ügyletre érvényes, mindenkor egy havi törlesztési kötelezettségnek megfelelő mértékű (havítól eltérő törlesztés esetén az egy hónapra jutó) összeg, illetve keretjellegű termékeknél – törlesztőrészlet hiányában – a mindenkor öregségi nyugdíjminimum összegét elérő mértékű minimum fizetési kötelezettség 45 napos elmaradása;

1.8. *fizetési nehézség*: a pénzügyi intézmény által észlelt, az adós által jelzett vagy egyéb módon a pénzügyi intézmény tudomására jutott, az adós fizetőképességében vagy fizetési készségében beállt tartós vagy átmeneti negatív változás, amelynek eredményeképpen az adós fizetési késedelembe eshet vagy esett;

1.9. *fogyasztó*: a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 81. § (2) bekezdés a) pontja szerinti természetes személy;

1.10. *jelzáloghitel-szerződés*: a Hpt. 6. § (1) bekezdés 50. pontja szerinti hitelre, kölcsönre vonatkozó szerződés;

1.11. *kezes*: az a személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az adós és az adóstárs nem teljesít, maga fog helyette/helyettük a jogosultnak teljesíteni;

1.12. *lakáscélú pénzügyi lízingszerződés*: a Hpt. 6. § (1) bekezdés 77. pontja szerinti szerződés;

1.13. *megbízott*: a követelés kezelése és behajtása érdekében a pénzügyi intézmény nevében eljáró pénzügyi szervezet, egyéb szervezet és személy;

1.14. *nem együttműködő magatartás*: amennyiben a kapcsolatfelvétel sikeres, azaz az adós a fizetési késedelemről tudomással bír, azonban az előbbieket ellenére elzárkózik a pénzügyi intézménnyel való párbeszédétől; a telefonszám, illetve az e-mail cím pénzügyi intézmény általi kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása nem valósít meg nem együttműködő magatartást;

1.15. *pénzügyi intézmény*: a Hpt. 7. § (1) bekezdése szerinti hitelintézet és pénzügyi vállalkozás;

1.16. *pénzügyi lízingszerződés*: a Hpt. 6. § (1) bekezdés 89. pontja szerinti tevékenységre vonatkozó szerződés;

1.17. *sikeres első kapcsolatfelvétel*: a pénzügyi intézmény kapcsolatfelvételi kísérlete során a párbeszéd megkezdődik és az adós tájékoztatást kap a fizetési késedelemről, illetve ennek meghíúsulása esetén sikeres kapcsolatfelvételnek minősül, ha a pénzügyi intézmény valamennyi, egyéb azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatornán tájékoztatta az adóst a fizetési késedelemről;

1.18. *zálogkötelezett*: a jelzáloghitel-szerződésben fedezetül felajánlott ingatlan tulajdonosa.

III. Alapelvek

2. A pénzügyi intézmény folyamatosan figyelemmel kíséri a kölcsönszerződésből eredő kötelezettség szerződés szerinti pénzügyi teljesítését. Amennyiben ezen monitoring tevékenység

során fizetési késedelmet azonosít, elindítja a fizetési késedelem megszüntetésére irányuló automatizált és manuális folyamatokat. A fizetési késedelem esetén fokozott jelentősége van annak, hogy minél előbb megtörténjen a kapcsolatfelvétel a pénzügyi intézmény és az adós között az esetleges fizetési nehézség azonosítása, szükség esetén pedig a megoldáskeresés érdekében, valamint, hogy a nem szerződészerű teljesítésből eredő negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. Az adós fizetési képessége sikeres helyreállításának kulcseleme a felek konstruktív és jóhiszemű együttműködése annak érdekében, hogy a felek között fennálló kölcsönszerződés ne kerüljön felmondásra, és ezáltal a kölcsönszerződésből eredő fizetési kötelezettség teljesítése csekély összegű felmerülő költség mellett, lehetőség szerint hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történjen meg. A jelen pontban foglaltak érvényesülése érdekében az ajánlás meghatározza azokat az alapelveket, amelyek mércéül szolgálnak a fizetési késedelembe esett adóssal való kapcsolatfelvétel és megoldáskeresés során.

Az MNB az alábbi elveket szem előtt tartó megoldáskeresési eljárásokat tartja követendőnek, és elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az adós fizetőképességének helyreállítása érdekében végzett valamennyi tevékenysége során azok figyelembevételével járjon el:

- 2.1. Együttműködő, jóhiszemű és tisztességes magatartás elve: a pénzügyi intézmény a fizetési nehézség és fizetési késedelem kezelése során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően végzi a tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.
- 2.2. Szakszerű és gondos magatartás elve: a pénzügyi intézmény az adóssal való kapcsolatfelvétel és megoldáskeresés során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A pénzügyi intézmény nevében eljáró személyek az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok feladatkörük ellátásához szükséges, de minél szélesebb körű ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a pénzügyi teljesítés érdekében szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki, és alkalmazzák a leginkább célravezető kapcsolatfelvételi és megoldáskeresési formákat.
- 2.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve: a pénzügyi intézmény eljárása során kellő időben megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós fizetési kötelezettsége teljesítéséhez, valamint a fizetési késedelem következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre (a továbbiakban: KHR) vonatkozó, az ügyfélvédelemmel, illetve a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére, továbbá jelzálogfedezettel rendelkező kölcsönszerződések esetében a pénzügyi intézmény fedezetet érintő igényérvényesítési lehetőségeire. Az adós a rendelkezésre álló megoldási javaslatok kapcsán akkor tud megalapozott döntést hozni, ha a pénzügyi intézmény a megoldási javaslatokat közérthetően, objektíven, azok előnyeire, hátrányaira és költségeire is kitérve ismerteti az adóssal, valamint észszerű mérlegelési időt biztosít az adós számára a lehetséges megoldási javaslatok közötti döntés meghozatalára, továbbá az adós részéről felmerült kérdéseket teljeskörűen megválaszolja.

2.4. **Fokozatosság elve:** a pénzügyi intézmény az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, melynek során együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködő késztségét, végül a rendelkezésre álló eszközök alkalmazásának esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését és a követelés jogi eljárás útján történő érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós a pénzügyi intézménnyel együttműködik, a pénzügyi intézmény minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei nem vagy kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

IV. Honlapon történő figyelemfelhívás és tájékoztatás

3. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a honlapján a fizetési nehézség és fizetési késedelem kezelésével kapcsolatos aloldalt hozzon létre, melyen a fizetési nehézség és fizetési késedelem kezelésével kapcsolatos valamennyi információ és tájékoztatás egy helyen, jól strukturáltan és átláthatóan kerüljön elhelyezésre.
4. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a honlapján hívja fel az adósok figyelmét arra, hogy amennyiben akár előre látható, akár nem várt negatív változás áll be az adósok fizetőképességében, azt mihamarabb, lehetőség szerint a fizetési késedelem bekövetkezését megelőzően jelezzék a pénzügyi intézmény felé a közös megoldáskeresés mielőbbi megkezdése érdekében.
5. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi intézmény a honlapján ábrán szemlélteti a fizetési késedelem következtében felmerülő fizetési kötelezettségeket, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a késedelem következtében az egyes kamatok, díjak, költségek mely esetekben, milyen mértékben és milyen gyakorisággal kerül(het)nek felszámításra, és azok nagyságrendileg milyen mértékben növel(het)ik a fennálló tartozás összegét, továbbá az ábrán megjeleníti, hogy a fizetési késedelembe esés – mint szerződészegő magatartás – a kölcsönszerződés pénzügyi intézmény általi felmondásához vezethet.
6. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény általános tájékoztatókat állítson össze és tegyen közzé a honlapján a fizetési késedelemmel érintett adósok részére, melyek átláthatóan és közérthetően tartalmazzák a fizetési késedelemmel érintett tartozás rendezésére rendelkezésre álló lehetőségeket, az egyes szerződéstípusok esetében a fizetési késedelem megszüntetése érdekében a pénzügyi intézménynél igénybe vehető megoldásokat, azok igénybevételi feltételeit és a várható díj- és költségvonzatukat, ideértve az állami adósságrendező programokat is (a továbbiakban: Általános tájékoztató).
7. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a honlapján tegye közzé a fizetési nehézségek kezelésére szolgáló megoldások igénybevételével kapcsolatos formanyomtatványokat, mintadokumentumokat, és jelölje meg azon dokumentumokat, amelyeket az egyes formanyomtatványok benyújtásakor kötelezően mellékelni kell.
8. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény fizetési nehézségekkel kapcsolatos aloldalán

elérhetővé tegye az MNB hatályos, fizetési nehézség kezelésével összefüggő tájékoztató kiadványait és mintatájékoztatóit, valamint az egyes hiteltermékekkel foglalkozó aloldalakon a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdése szerinti, a túlzott eladósodottság kockázatairól szóló tájékoztatót.

V. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

V.1. Kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó általános elvárások

9. Valamennyi, fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződés esetében elvárt, hogy a pénzügyi intézmény legalább három alkalommal kísérelje meg felvenni a kapcsolatot az adóssal, és úgy válassza meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban, és tiszteletben tartsa az adós magánszféráját.
10. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény tartózkodjon az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósíthatnak meg, így tartózkodjon különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, az olyan utalástól, hogy hivatalos eljárás van folyamatban, valamint a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.
11. A telefonon, valamint e-mail útján történő kapcsolatfelvételt, illetve kapcsolattartást kizárólag azon esetekben várja el az MNB, ha a pénzügyi intézmény az adós telefonszámának, illetve e-mail címének a követeléskezeléssel összefüggő kapcsolattartás céljából történő kezeléséhez megfelelő adatkezelési joggal rendelkezik.
12. Az MNB elvárja, hogy amennyiben azonosításra került az ügyfél fizetési nehézsége, a kapcsolattartás nyelvezete érzékeltesse a pénzügyi intézmény együttműködési szándékát, mellyel azt kívánja kifejezésre juttatni, hogy kész fenntartható megoldást kínálni.
13. A pénzügyi intézménnyel szemben elvárás, hogy mellőzze az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adóst a jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében megtévesse, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.
14. Az MNB elvárja, hogy a tájékoztatás tartalma tekintetében ne legyen – technikai korlátokkal (pl. szöveges üzenet esetében terjedelmi korlát) nem indokolható – különbség a kapcsolatfelvételi módok között.
15. Az MNB álláspontja szerint a pénzügyi intézmény által alkalmazott tájékoztatás akkor alkalmas az adós együttműködő magatartásának elősegítésére, ha az adós abból pontos információt kap a fizetési késedelemmel érintett tartozás jogalapjáról (a fizetési késedelemmel érintett tartozás az adós mely kölcsönszerződését érinti), aktuális összegéről, annak tőke-, kamat-, késedelmi kamat-, díj- és költségtartozás szerinti megbontásáról, a kamat- és költségszámítás módjáról, a tartozás kiegyenlítésének lehetséges módjairól, fizetési nehézség azonosítása esetén a pénzügyi

intézménynél igénybe vehető fizetékönnyítési megoldások igénybevételének lehetőségéről, azok feltételeiről és költségeiről, továbbá tájékoztatást kap a késedelmes kötelezettség érvényesítése érdekében a pénzügyi intézmény által megtehető lépésekről, azok költségeiről, a fizetési késedelemmel érintett tartozás folyamatos növekedéséről, valamint arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

16. A kapcsolattartás elősegítése érdekében az MNB javasolja, hogy egyedi ügykezelés során történő írásbeli kommunikáció esetén ügyintézői név és telefonszám kerüljön feltüntetésre. Egyéb esetekben írásbeli kommunikáció során szükséges megjelölni azokat a csatornákat, ahová az ügyfél kérdéseivel fordulhat. A pénzügyi intézmény törekedjen arra, hogy a fizetési nehézség és fizetési késedelem kezelésére irányuló eljárás során lehetőleg ugyanaz a munkatárs foglalkozzon az érintett kölcsönszerződéssel.
17. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az adósokkal történő kapcsolatfelvétel tervezésekor legyen figyelemmel – az intézmény belső szabályzatában is rögzített – prioritizálási elvekre. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a kapcsolatfelvételi sorrend kialakítása során figyelembevételre kerül az ügylet fedezettsége és összege, valamint, ha a pénzügyi intézmény figyelembe veszi a mielőbbi visszahívásra vonatkozó igényeket.
18. A pénzügyi intézménytől elvárt, hogy a kapcsolatfelvétel – belső szabályzatban rögzített és alkalmazott – szabályai úgy kerüljenek kialakításra, hogy kezelhetőek legyenek az eltérő élethelyzetekből adódó igények.
19. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi intézmény a 11. pontban foglaltakkal összhangban, az adós hozzájárulása esetén valamennyi, postai úton megküldött tájékoztató levelet elektronikus úton is megküld az adós részére.
20. Az adós személyes megkeresését az MNB akkor tartja elfogadhatónak, ha valamennyi, egyéb kommunikációs csatornán történt kapcsolatfelvételi kísérlet sikertelen volt, illetve az adós nem együttműködő, vagy az adós ezt – annak esetlegesen felmerülő költségeiről való intézményi tájékoztatást követően – kifejezetten kéri.
21. Az MNB elvárja, hogy a telefonos kapcsolatfelvételre, indokolt esetben személyes megkeresés kezdeményezésére munkanapokon 8 és 20 óra között, illetve indokolt esetben szombaton 8 és 12 óra között kerüljön sor, ettől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni.
22. Telefonos kapcsolatfelvétel esetén az adós kérését a pénzügyi intézmény figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan.
23. A kommunikáció során minden esetben szükséges garanciákat beépíteni az adósok banktitoknak minősülő adatainak és személyes adatainak védelmével kapcsolatban.
24. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi intézmény az előbbieken túl különös körültekintéssel járjon el, ha a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződésben kiskorú is szerződő fél, és ilyen esetben a kiskorúval kapcsolatfelvételt ne kezdeményezzen.

25. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az adóssal való kapcsolatfelvétel és kommunikáció során úgy járjon el, hogy annak megtörténte utólag bizonyítható legyen. Elvart – különös tekintettel a Hpt. 99. § (3) bekezdése szerinti, a szerződésben foglalt feltételek megvalósulásának, beleértve az ügyfél pénzügyi, gazdasági helyzete alakulásának figyelemmel kísérésére és dokumentálására vonatkozó kötelezettségre tekintettel –, hogy a pénzügyi intézmény a kapcsolatfelvétel során történtek, illetve elhangzottak lényegi tartalmát, továbbá az adós által rendelkezésre bocsátott, a fizetési késedelemmel, fizetési nehézséggel összefüggő információt, kérelmet – az általános adatvédelmi rendelet alapelveinek figyelembevételével mellett – írásban dokumentálja [pl. telefonos kapcsolatfelvétel esetén összefoglaló készítése a fizetési nehézség alátámasztásaként elmondott különleges személyes adatok (pl. betegségfajta, műtét, büntetett előéletet leíró körülmények) rögzítése nélkül]. Az MNB elvárja, hogy az azt követő megkeresések során az eljáró ügyintéző már ezen információk birtokában vegye fel a kapcsolatot az adóssal, elkerülve ezzel a megoldáskeresési folyamat indokolatlan elhúzódását. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézők az adós által korábban rendelkezésre bocsátott adatok ismételt megadását nem kérik, csupán arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy a korábban közölt adatokban történt-e változás. Változás esetén a változást az eljáró ügyintéző megfelelően adminisztrálja.
26. Az adóssal való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó elvárásokkal azonos elvárások vonatkoznak az adóstárssal, a kezessel és a zálogkötelezettel való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra is azzal, hogy amennyiben az adós tekintetében a kapcsolatfelvétel sikeresnek bizonyul, és megkezdődik a fizetőképesség helyreállításával kapcsolatos kölcsönös egyeztetés, az adóstárssal, a kezessel és a zálogkötelezettel való (további) kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás indokolt esetben mellőzhető.
27. Az MNB jó gyakorlatnak tekinti, ha a telefonos kapcsolatfelvételre minden esetben a hívott fél által beazonosítható – azaz nem rejtett – hívószámról kerül sor. Ezzel az adósok számára biztosított a visszahívás lehetősége.
28. Az MNB elvárja, hogy az eljáró ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, nevezze meg a pénzügyi intézményt, amelynek a nevében és képviselőjében eljár, továbbá adjon rövid tájékoztatást arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a pénzügyi intézmény eljáró ügyintézője – a pénzügyi intézmény ügyfélszolgálati helyiségében, székhelyén vagy telephelyén dolgozó munkatárs kivételével – mutassa be az adós részére a képviselői jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a pénzügyi intézmény nevét, címét, valamint a képviselői jogosultságot alátámasztó információkat.
29. A pénzügyi intézmény a fizetési nehézség kezelésével összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, vagy székhelyén, vagy telephelyén. Az MNB fogyasztóbarát gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi intézmény az ügyféligenyek figyelembevételével alakítja ki az ügyfélfogadási időt.
30. A pénzügyi intézmény biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben, vagy székhelyén, vagy telephelyén dolgozó, valamint a telefonos ügyintézők az adós részére a 15. pont

szerinti érdemi információt tudjanak adni. Amennyiben a személyes vagy a telefonos ügyintézés során eljáró ügyintéző nem rendelkezik kompetenciával egy kérdésben, az adóst a kompetenciával rendelkező ügyintézőhöz irányítja, akitől az adós a további kérdéseire választ kaphat.

31. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződést a pénzügyi intézmény megbízás alapján kezeli, az adós ennek tényéről, valamint a megbízás időtartamáról – a megbízó, a megbízott és a kölcsönszerződés megjelölésével – a szerződésben, az annak részét képező egyéb dokumentumokban vagy más módon tájékoztatást kapjon.
32. Az MNB elvárja, hogy a megbízási jogviszony létrejöttkor és megszűnéskor a megbízott haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesítse az adóst arról, hogy mely időponttól jogosult vagy nem jogosult a kölcsönszerződésből eredő késedelem kezelésével kapcsolatos tevékenységet végezni. A megbízás megszűnésének időpontjáról új megbízott megbízása esetén az új megbízásra vonatkozó tájékoztató levélben is értesíthető az adós.
33. Az MNB kiemelt jelentőségűnek tartja, hogy a pénzügyi intézmény a szerződés felmondását megelőző írásbeli megkeresésekben a kapcsolatfelvételre és – amennyiben azok tartalmazznak illet - a fizetési késedelemmel érintett tartozás rendezésére észszerű határidőt biztosítson, továbbá az írásbeli megkeresés utaljon arra, hogy az adósnak is fontos érdeke, hogy a kialakult helyzetet rendezze.
34. Elvárt a pénzügyi intézménytől, hogy amennyiben az adós, az adóstárs, a kezes és a zálogkötelezett írásban történő megkeresése sikertelennek bizonyul – az írásbeli küldemény „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott”, „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható” jelzéssel érkezik vissza a pénzügyi intézményhez –, úgy a pénzügyi intézmény a jelzés visszaérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül a 11. pontban foglaltakkal összhangban másik kommunikációs csatornát vegyen igénybe.
35. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a jelentős fizetési késedelemmel érintettnek nem minősülő kölcsönszerződés fizetési késedelembe esett adósával történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás idejét, módját, gyakoriságát és tartalmát a pénzügyi intézmény belső szabályzatban rögzítse.

V.2. Kapcsolatfelvétel módja, gyakorisága és tartalma a jelentős fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések esetében

36. A kapcsolatfelvétel idejére, módjára, gyakoriságára és tartalmára vonatkozó, az V.1. pontban rögzített elvárások követését az MNB a jelentős fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések esetében várja el azzal, hogy kölcsönszerződés fizetési kötelezettség teljesítésének elmaradása miatti felmondására mindaddig nem kerülhet sor, amíg a pénzügyi intézmény legalább az V.1. pont szerinti kapcsolatfelvételt meg nem kísérelte, illetve a tájékoztatási elvárásoknak eleget nem tett. A jelen pontban foglaltak nem érintik a pénzügyi intézmény jogszabályban vagy szerződésben foglalt egyéb, nem késedelmen alapuló felmondási

jogának gyakorlását, illetve azon esetkör, amikor a felmondási jog azon alapul, hogy a pénzügyi intézmény a korábban jelentős fizetési késedelembe esett adóssal megállapodást kötött, azonban az adós ismételt fizetési késedelembe esik.

37. Hangsúlyozandó, hogy az MNB a jelen ajánlás szerinti kapcsolatfelvételi módokat és gyakoriságot minimum elvárásként fogalmazza meg. Az MNB elfogadja, ha – a pénzügyi intézmény kockázatvállalási hajlandóságától függően – a kívánt cél elérése érdekében az ajánlásban foglaltaknál korábbi időpontban, több alkalommal, más csatornákon vagy más tartalommal is történik megkeresés különös figyelemmel azonban a 9. és 10. pontban foglaltakra.

V.2.1. Első kapcsolatfelvétel

38. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a jelentős fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződés esetében – legkésőbb a fizetési késedelem jelentőssé válásától számított 3. munkanapig – kísérelje meg első alkalommal felvenni a kapcsolatot az adóssal.

39. A 11. pontban foglaltakra figyelemmel annak érdekében, hogy az első kapcsolatfelvételre minél hamarabb sor kerüljön, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény első alkalommal telefonon próbálja meg felvenni a kapcsolatot az adóssal. Amennyiben az adós telefonos elérhetősége nem áll a pénzügyi intézmény rendelkezésére, az első kapcsolatfelvételre egyéb gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatorna valamelyikén kerüljön sor. Amennyiben az adós telefonos elérhetősége és egyéb gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatorna nem áll a pénzügyi intézmény rendelkezésére, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény legkésőbb a fizetési késedelem jelentőssé válásától számított 5. munkanapig – igazolható módon megküldött – postai levélben kísérelje meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

40. A fizetési késedelem jelentőssé válását követő első kapcsolatfelvétel elsődleges célja annak feltárása, hogy a jelentős fizetési késedelem átmeneti vagy tartós fizetési nehézségre vezethető-e vissza, továbbá a fizetési nehézség kezelésében az adós együttműködő magatartást tanúsít-e. Fizetési nehézség esetén az első kapcsolatfelvétel során elvárt

- a) az adós figyelmének felhívása a jelentős fizetési késedelemre, annak időtartamára és összegére, valamint az adós együttműködésének szükségességére a nem kívánt jogkövetkezmények elkerülése érdekében,
- b) az adós közreműködésének kérése a további elérhetőségeinek felülvizsgálata érdekében,
- c) általános tájékoztatás nyújtása a fizetési nehézség kezelése érdekében a pénzügyi intézménynél igénybe vehető lehetőségekről,
- d) tájékoztatás nyújtása az adós további teendőiről, azon fórumokról, ahová az adós további felvilágosítás kérés és személyre szabott megoldáskeresés érdekében fordulhat,

azzal, hogy amennyiben az azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatorna technikai korlátai – a terjedelemre tekintettel – nem teszik lehetővé a c) és d) alpont szerinti információról való tájékoztatásnyújtást, elvárt, hogy a pénzügyi intézmény arról nyújtson tájékoztatást, hogy a c) és d) alpont szerinti információt hol éri el az adós.

41. Amennyiben az adós az első telefonos kapcsolatfelvételnél együttműködő, azonban jelzi, hogy a tájékoztatásra egy alkalmasabb időpontban tartana igényt, a pénzügyi intézmény képviselője

egyezteti az adóssal a visszahívás lehetséges időpontjait, valamint a visszahíváshoz szükséges elérhetőségeket. Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen az általa jelzettek szerint elérhető lesz az általa jelzett időintervallumban, a pénzügyi intézmény elsősorban erre figyelemmel kíséri meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

42. Amennyiben az első kapcsolatfelvételi kísérlet sikeres és az adós együttműködő, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény párbeszédet folytasson az adóssal annak érdekében, hogy észszerű időn belül minden fél számára megfelelő megoldás kerüljön elfogadásra a jelentős fizetési késedelem csökkentése, megszüntetése érdekében. A pénzügyi intézmény lehetőséget biztosít a személyes egyeztetés gördülékeny lefolytatása érdekében az időpontfoglalásra.
43. Abban az esetben, ha az első kapcsolatfelvétel az adós vonatkozásában sikeres, és az adós megkapja a 40. pont szerinti tájékoztatást, az MNB nem várja el az adóstárs azonos tartalmú tájékoztatását, de a pénzügyi intézménynek szükséges az adóstársat is rendszeresen tájékoztatni a kötelezettség összegének késedelem miatt megnövekedett összegéről.
44. Amennyiben az első telefonos kapcsolatfelvételi kísérlet nem volt sikeres, és időközben az adós sem vette fel a kapcsolatot a pénzügyi intézménnyel, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a fizetési késedelem jelentőssé válásától számított 5. munkanapig ismételten próbálja meg telefonon felvenni a kapcsolatot az adóssal és az adóstárssal. Amennyiben az ismételt telefonhívási kísérlet is sikertelen volt, az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy az adós együttműködési hajlandóságának feltárása érdekében a pénzügyi intézmény (további) azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatornát is igénybe vesz. Amennyiben az első, telefonos kapcsolatfelvétel sikeres volt, és az adós együttműködő, a további, azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatorna igénybevétele nem elvárt, a további kapcsolattartás módját a felek konszenzusa határozza meg.
45. Amennyiben a telefonos kapcsolatfelvétel alapján egyértelműen megállapítható, hogy az adós a jelentős fizetési késedelem megszüntetése érdekében nem működik együtt a pénzügyi intézménnyel, az MNB elvárja, hogy – a lehetőségekhez mérten – a pénzügyi intézmény rövid, tárgyilagos tájékoztatás keretében hívja fel az adós figyelmét a fizetési késedelem lehetséges negatív jogkövetkezményeire, valamint arra, hogy a közeljövőben a 47. pont szerinti levél kerül megküldésre a pénzügyi intézmény által nyilvántartott állandó vagy levelezési címére. Annak érdekében, hogy a postai küldemény az adóshoz eljusson, a pénzügyi intézmény kísérletet tesz a címegeztetésre.
46. Az MNB célszerűnek tartja, hogy amennyiben az azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatornán az adóssal, majd az adóstárssal történő kapcsolatfelvételi kísérlet sikertelen vagy a kapcsolatfelvétel sikeres ugyan, de az adós nem együttműködő, valamint a kezes és a zálogkötelezett elérhetősége ismert a pénzügyi intézmény előtt, a kezes és a zálogkötelezettel is kísérelje meg felvenni a kapcsolatot a pénzügyi intézmény az azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatornák valamelyikén.

V.2.2. Második kapcsolatfelvétel

47. Amennyiben az adós vonatkozásában legalább két alkalommal megkísérelt első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres (együttműködési hajlandóság nem volt feltárható) vagy az első kapcsolatfelvétel sikeres volt ugyan, de az adós nem együttműködő, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény írásban – igazolható módon megküldött – postai levélben kísérelje meg felvenni a kapcsolatot az adóssal, továbbá az adóstárssal, valamint, a kezessel és a zálogkötelezettel (a továbbiakban: Figyelemfelhívó levél). A postai levél helyett internet banki online felületen küldött levél is elfogadható, amennyiben azzal párhuzamosan a pénzügyi intézmény SMS vagy push üzenetben értesítést küld a levél elhelyezésről.
48. A pénzügyi intézmény a Figyelemfelhívó levelet legkésőbb a fizetési késedelem jelentőssé válásától számított 15. munkanapig postai úton küldi meg az adósnak.
49. Az MNB azon adósok esetében, akik elektronikus kapcsolattartást választottak vagy a kölcsönszerződést elektronikus úton kötötték meg, elfogadhatónak tartja, ha a Figyelemfelhívó levél az adós által rendelkezésre bocsátott és a pénzügyi intézménnyel való kapcsolattartás során rendszeresen használt elektronikus úton kerül – igazolható módon – megküldésre az adós részére.
50. A Figyelemfelhívó levélben az alábbiakról indokolt tájékoztatást adni elsősorban az adós részére:
- a) a kapcsolatfelvétel és az együttműködés célja;
 - b) a fizetési késedelemmel érintett tartozás tőke-, kamat-, késedelmi kamat-, díj- és költségtartozás szerinti bontásban tartalmazza, hogy a díj- és költségtartozás egyes tételei milyen jogcímek alapján tevődnek össze (az összegszerű, tételes feltüntetés azonban mellőzhető), a késedelmes napok száma, a fennálló még nem esedékes tőketartozás összege, megjelölve, hogy mindezen számadatok mely időpontra vonatkoznak;
 - c) a teljesítés lehetősége, módja és annak előnyei;
 - d) figyelemfelhívás arra, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb vegye fel a kapcsolatot a pénzügyi intézménnyel a lehetőségek egyeztetése érdekében;
 - e) a személyes ügyintézési lehetősége (pl. személyes egyeztetésre nyitva álló ügyfélfogadási helyszínek és nyitvatartási idejüket tartalmazó honlapi elérhetőség) és amennyiben biztosított, az előzetes időpontfoglalás módja;
 - f) a fizetési késedelem és a nem együttműködő magatartás lehetséges következményei, ideértve a KHR-be kerülés hosszú távú hatásait, az egyéb érintettek (így kezes, jelzálogkötelezett) esetleges bevonását, továbbá az eddig felmerült és várható költségeket is;
 - h) azon általános lehetőségek rövid bemutatása, amelyeket a pénzügyi intézmény biztosíthat az adósok fizetőképességének helyreállítása érdekében (akár az Általános tájékoztató mellékelésével);
 - i) tájékoztatás arról, hogy elérhetőek-e az állami adósságrendező program által biztosított megoldások, és amennyiben igen, melyek ezek;
 - j) figyelemfelhívás az adósok egymással, valamint a pénzügyi intézménnyel való fokozott együttműködésének szükségességére, fontosságára, továbbá arra, hogy annak hiánya veszélyezteti a közös problémamegoldást és negatív hatást gyakorol az adósokra;
 - k) figyelemfelhívás arra, hogy az adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett vegye fel egymással a

kapcsolatot annak érdekében, hogy a felmerült problémára közösen keressék a megoldást;
l) figyelemfelhívás arra, hogy a Figyelemfelhívó levél az adós, továbbá amennyiben érintett, a kezes, illetve zálogkötelezett részére kerül megküldésre.

V.2.3. Harmadik kapcsolatfelvétel

51. Amennyiben a kapcsolatfelvételre a Figyelemfelhívó levélben meghatározott határidőig, de legkésőbb a fizetési késedelem jelentőssé válásától számított 25. munkanapig nem kerül sor, és nem kezdődik érdemi párbeszéd a felek között, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény ismételten próbálja meg felvenni a kapcsolatot az adóssal telefonon, valamint az első kapcsolatfelvétel során még igénybe nem vett további, azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatornák egyikén.

V.3. Felmondást megelőző fizetési felszólítás és felmondás

52. Az MNB elvárja, hogy az Fhtv. 20/B. § (1) bekezdése szerinti, felmondást megelőző írásbeli fizetési felszólítás (a továbbiakban: Fizetési felszólítás) postai úton – tértivevényes megküldési móddal történő megküldése és a felmondás megjelölt időpontja között legalább 30 nap teljen el.

53. A Fizetési felszólítás hivatkozik a korábban megküldött írásbeli és telefonos, illetve személyes megkeresésekre, azok eredménytelenségére, továbbá – a jogszabályban rögzített tartalmi elemeken túl – tartalmazza legalább a Figyelemfelhívó levél elvárt tartalmi elemeit. Az MNB indokoltan tartja, hogy a Fizetési felszólítás első bekezdése tényszerűen tájékoztassa az adóst, az adóstársat, a kezes, illetve a zálogkötelezettet, hogy – amennyiben a pénzügyi intézmény eljárásrendjéből ez következik, úgy – ez az utolsó lehetőség arra, hogy közösen megoldást találjanak a nem szerződészerű teljesítésből eredő helyzet rendezésére.

54. Elvárt, hogy a pénzügyi intézmény a kölcsönszerződés felmondását megelőzően lehetőség szerint valamennyi, jogszerűen birtokába került és rendelkezésére álló kommunikációs csatornán kísérelje meg az adóssal és az adóstárssal történő kapcsolatfelvételt (ide nem értve a személyes megkeresést).

55. Amennyiben a pénzügyi intézmény az ajánlás szerinti három kapcsolatfelvételi kísérlet során valamennyi, rendelkezésre álló kommunikációs csatornát igénybe vett, azonban egyik útján sem sikerült kapcsolatba lépnie az adóssal és az adóstárssal, és a harmadik kapcsolatfelvételt követő 5 munkanapon belül sem az adós, sem az adóstárs nem vette fel a kapcsolatot a pénzügyi intézménnyel, az MNB – a jogszabályban előírt tájékoztatások igazolható módon való megadásán túl – a felmondást megelőzően további kapcsolatfelvétel kezdeményezését nem várja el a pénzügyi intézménytől.

56. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a felmondásról szóló levél esetében is legyen figyelemmel a jelen ajánlásban megfogalmazott, a tájékoztatásokkal kapcsolatos elvárásokra és jó gyakorlatokra.

57. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII.

törvény 15. § (3) és (6) bekezdése szerinti írásbeli tájékoztatások is tartalmazzák a Figyelemfelhívó levélben foglaltakat.

VI. A megoldáskeresés részletes szabályai

58. Elvárás, hogy a pénzügyi intézmény – a prudens működés elveinek szem előtt tartásával – előre dolgozzon ki olyan tényleges megoldást jelentő, érdemi áthidaló módszereket, intézkedési csomagokat, amelyek a fizetési kötelezettségek teljesítésének átütemezésével vagy a teljesítési időszak meghosszabbításával kapcsolatosak, vagy egyéb módon próbáljon a szorult anyagi helyzetbe jutott adóson segíteni. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az adósok helyzetének rendezésére áthidaló megoldási lehetőséget kínáljon.
59. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi intézmény a tisztességes és együttműködő magatartás, valamint a fokozatosság elvének megfelelően olyan lehetőségeket biztosít, amelyek a tartozás összegének folyamatos csökkenése mellett a tőke halasztott vagy részletekben történő megfizetésére nyújtanak lehetőséget, vagy egyéb módon segítik elő a szorult anyagi helyzetbe jutott adós jövőbeni teljesítését.
60. Az MNB elvárja, hogy amennyiben az adós jelzi a pénzügyi intézmény felé a fizetési nehézségét, azzal a pénzügyi intézmény érdemben és a mielőbbi megoldáskeresést szem előtt tartva foglalkozzon.
61. Az MNB fizetési megoldás kidolgozását akkor várja el a pénzügyi intézménytől, ha az adós, illetve az adóstárs aktív és együttműködő magatartást tanúsít, továbbá a pénzügyi intézmény rendelkezésére bocsátja a pénzügyi intézmény által tételesen és egyértelműen megnevezett, az egyedi megoldáskereséshez indokoltan szükséges információkat, adatokat, és a pénzügyi intézmény erre irányuló kérésére az adós, illetve az adóstárs igazolja azok helytállóságát, valóságát, illetve az igazolás beszerzése végett intézkedik.
62. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a megoldáskeresés érdekében az adós, illetve az adóstárs együttműködése esetén, annak egyetértésével végezze el az adós, illetve az adóstárs pénzügyi helyzetének felmérését. Ennek célja, hogy az adós, illetve az adóstárs pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, és elkerülhető lehessen a kölcsönszerződés felmondása.
63. A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az adós, illetve az adóstárs érdekeinek az előmozdítása céljából, az adós, illetve az adóstárs hozzájárulása mellett valósulhat meg. A pénzügyi intézmény – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az adós által megadott adatokat elemzi, és a pénzügyi intézmény a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.
64. A pénzügyi intézmény az adós információadásának elmaradása miatti hátrányos következmények kilátásba helyezésével nem gyakorolhat nyomást az adósra.
65. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény – az adós együttműködése esetén – személyre szabott fizetéskönnyítési megoldásokat dolgozzon ki, és az észszerűség, valamint az üzletpolitika

lehetőségein belül minél több alternatív megoldást vázoljon fel a fizetési nehézséggel küzdő adós számára a megoldáskeresési folyamat során.

66. Az MNB elvárja, hogy a helyzetértékelés eredményeire alapozott javaslatokat a pénzügyi intézmény írásban vagy telefonon, világos és egyértelmű módon megfogalmazva, – a lehetőségekhez mérten – összehasonlítható módon, közérthetően tárja az adós elé, a helyzetértékeléshez szükséges, az adós által történő adatszolgáltatás teljes körű teljesítését követő 30 napon belül. Amennyiben előzetesen telefonon kiválasztásra kerül a helyzetértékelés eredményeire alapozott javaslat, akkor a pénzügyi intézménynek elegendő írásban a kiválasztott fizetéskönnyítő konstrukció részleteit megküldenie az adósnak. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény által az adós elé tárt javaslatok alkalmasak legyenek a megalapozott döntés elősegítésére, azaz abból az adós teljeskörűen megismerhesse a rá háruló kötelezettségeket, és azon keresztül fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelel-e az adott megoldás. Elvárt továbbá, hogy a javaslatok adóssal (továbbá érintettség esetén az adóstárssal, kezessel, zálogkötelezettel) történő egyeztetésére a pénzügyi intézmény legalább egy alkalommal személyes konzultációs lehetőséget (ügyfélfogadást, illetve mérlegelés alapján személyes felkeresést) is biztosítson. Célszerű, ha a javaslatok módosítása és új megoldási javaslatok kidolgozása az adós és a pénzügyi intézmény egyetértésével, írásos nyilatkozattétel mellett történik.
67. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az adós együttműködése esetén úgy járjon el, hogy – minden körülményt figyelembe véve – minél hamarabb megállapodás születhessen az adós és a pénzügyi intézmény között a fizetési nehézség kezelése érdekében igénybe veendő megoldásról, a lejárt tartozás késedelemből eredő további indokolatlan növekedését elkerülve.
68. Az MNB elvárja, hogy a fizetési késedelemmel érintett tartozás rendezésére alkalmas javaslatok kidolgozása során a pénzügyi intézmény az alábbi alapelveket vegye figyelembe.
- a) A pénzügyi intézmény az adós élethelyzetéhez igazodó, a teljes hátralévő futamidőben fenntartható megoldási javaslatot dolgoz ki, amely az adós fizetőképességének helyreállítására irányul a méltányosság elvének messzemenő figyelembevételével. Az intézmény az átmeneti fizetési nehézséggel küzdő adósok részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki, a tartós fizetési nehézségekkel rendelkező adósok részére fenntartható megoldásra tesz javaslatot.
 - b) A megoldási javaslatok kidolgozása során a pénzügyi intézmény tájékoztatja az adóst az állami adósságrendező programokról.
 - c) A pénzügyi intézmény – amennyiben az adós által szolgáltatott adatok, a termék jellemzői és az alább felsorolt kritériumok alapján lehetséges – legalább két megoldási javaslatot készít az adós számára. Az ingatlanfedezettel rendelkező kölcsönök esetében az elkészített megoldási javaslatok közül legalább egy a fedezet megtartása mellett történő teljesítés lehetőségét írja le.
 - d) A pénzügyi intézmény a megoldási javaslatok előnyeit és hátrányait, valamint költségeit az adós szempontjából, részletesen, összehasonlítható módon és kiegyensúlyozottan mutatja be az adós számára.
 - e) A fedezettel rendelkező kölcsönök esetében az MNB nem várja el a pénzügyi intézménytől, hogy a fedezet érvényesítéséből konzervatív feltételezések mellett várható megtérülésnél alacsonyabb megtérüléshez vezető megoldásokat dolgozzon ki.

69. Az MNB fenntartható megoldásnak tekinti a következőket:
- a) a kölcsönszerződés oly módon történő átütemezése, mely esetben az adós által fizetendő adósságszolgálat illeszkedik az adós jövedelmi helyzetéhez, figyelembevéve az adós szükséges kiadásait is;
 - b) jelzáloghitelek esetében a pénzügyi intézmény és az adós, a kezes, illetve zálogkötelezett együttműködése során kialakított, a fedezetül szolgáló ingatlan jelenlegi vagy jövőbeni értékesítését magukba foglaló megoldások, akár az a) alpontban foglaltakkal kombinált formában, a tartozás teljes amortizációját biztosítva;
 - c) jelzáloghitelek esetében a pénzügyi intézmény és az adós együttműködése során kialakított, a fedezetül szolgáló ingatlan értékesítését célzó olyan megoldások, amelyek lehetővé teszik a zálogkötelezett számára az ingatlan határozott időszakra szóló visszabérlését, majd az időszak végén az ingatlan visszavásárlását;
 - d) fedezett kölcsönök esetében – amennyiben elérhető – az államilag támogatott, a nehéz helyzetben lévő adósok támogatását, vagy a lakhatás megtartását szolgáló egyéb állami adósságrendező programban való részvétel;
 - e) a természetes személyek adósságrendezési eljárásába történő belépés.
70. Figyelemmel arra, hogy a fenntartható megoldásoknak szükséges feltétele az adós együttműködési hajlandósága, valamint az adós törekvése a pénzügyi intézménnyel történő megegyezésre, 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.
71. Az MNB elvárja, hogy amennyiben az adós írásban jelzi fizetési nehézségét, illetve méltányossági kérelmet, egyezségi ajánlatot vagy fizetési tervet terjeszt elő, a pénzügyi intézmény az abban foglaltakra minél előbb, de legkésőbb 30 napon belül érdemben reagáljon. Az ajánlat elutasítása esetén elvárt, hogy – amennyiben erre még nem került sor az előző pontok szerint – a pénzügyi intézmény vizsgálja meg, hogy milyen egyéb megállapodás ajánlható fel az adós részére a késedelmes összeg rendezése érdekében, és erről a válaszában az adóst tájékoztassa.
72. A 71. pont szerinti egyezségi ajánlatot nem tevő adós esetében a pénzügyi intézmény az üzletpolitikájával összhangban megvizsgálja, hogy milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre, és erről nyújt tájékoztatást az adósnak adott válaszában.
73. Az MNB elvárja, hogy az adós megkeresésére adott válaszhoz a pénzügyi intézmény mellékelje az Általános tájékoztatót, vagy ismertesse annak pénzügyi intézmény honlapján való elérési útvonalát, és tájékoztassa az adóst, hogy erre irányuló kérése esetén elektronikusan vagy postai úton az adós rendelkezésére bocsátja azt.
74. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a pénzügyi intézmény tudomással bír arról, hogy a késedellel érintett kölcsönszerződéshez hitelfedezeti biztosítás kapcsolódik, a pénzügyi intézmény a megoldáskeresési folyamat során tájékoztassa az adóst arról, hogy a biztosítási szerződésben meghatározott esetben a biztosító teljes egészében vagy részlegesen helytáll az adós tartozásáért.

75. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi intézmény az adós kérésére – a kéréstől számított 15 napon belül – első alkalommal díjmentesen bocsátja az adós rendelkezésére a fennálló, fizetési késedelemmel érintett tartozást bemutató kimutatást, valamint az adós megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit. Az MNB jó gyakorlatnak tartja továbbá, hogy a pénzügyi intézmény felhívja a figyelmet arra, hogy az esetleges jogi eljárások költségei is az adóst terhelik. A kimutatás tartalmazza az adós aktuális lejárt tartozása összegét, megbontva tőke, kamat, késedelmi kamat, díj és költség szerint, továbbá mindazon további kamatot, díjat és költséget, amely további késedelem esetén még tovább növelheti a tartozás mértékét.

VII. Egyezségkötés és teljesítés

76. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény az adós által választott megoldásról a szerződésmódosítás, valamint a fizetési késedelemmel érintett tartozás megfizetésére vonatkozó részletfizetési megállapodás (a továbbiakban együtt: Megállapodás) megkötését megelőzően az alábbiakról adjon tájékoztatást:

- a) a fizetési késedelemmel érintett tartozás Megállapodás szerinti összege,
- b) a Megállapodás szerinti fizetési kötelezettség, ideértve a törlesztőrészek összegét, az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát,
- c) a Megállapodás megkötésével az adósra háruló díjak és költségek, a kölcsönszerződésben a Megállapodás megkötése miatt beálló egyéb változások,
- d) a Megállapodás megszegésével járó jogkövetkezmények, valamint
- e) amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek ténye.

77. Elvárt, hogy a pénzügyi intézmény a felkínált megoldási lehetőségek áttekintésére és megfontolására legalább annak kézhezvételét követő 5 munkanapot biztosítson az adós számára. A javaslat elfogadása csak az adós és a pénzügyi intézmény közös akaratával történhet meg. Amennyiben indokolt, a pénzügyi intézmény haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a kölcsönszerződés módosítása érdekében.

VIII. Kamatok, díjak, költségek felszámítása

78. A pénzügyi intézmény – a hatékonyságot és a célszerűséget is szem előtt tartva – az adóssal való kapcsolatfelvétel során olyan kapcsolatfelvételi módot választ, amely nem keletkeztet vagy csekély mértékű fizetési kötelezettséget keletkeztet az adós számára.

79. Az MNB elvárja a pénzügyi intézménytől, hogy a fizetési késedelemmel összefüggésben alkalmazott díj- és költségstruktúra az adós számára is nyomon követhető, átlátható legyen.

80. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a megoldáskeresés során kizárólag a megoldáskereséssel összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terhelje az adósra, és biztosítsa azok tényleges felmerülésének és összegszerűségének a bizonyíthatóságát.

81. Az MNB elvárja a pénzügyi intézménytől, hogy kizárólag olyan díjakat alkalmazzon, amelyek a késedelem mértékével arányosak és annak kezeléséhez közvetlenül kapcsolódnak.
82. Elvárás továbbá, hogy a – jelen ajánlásban rögzített dokumentumokon túli – felszólító levelek kiküldésére olyan gyakorisággal kerüljön sor, amely arányban áll a fizetési késedelem mértékével és fennállásának időtartamával.

IX. Belső szabályozottság

83. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény belső szabályzatában rögzítse a jelen ajánlás hatálya alá tartozó kölcsönszerződésekkel kapcsolatos kapcsolatfelvétel (ideértve az adós személyes megkeresését) és megoldáskeresés folyamatát, az adósok részére adandó tájékoztatás főbb tartalmi elemeit, az ügyintézés során alkalmazandó elveket, szabályokat, iratmintákat.
84. Az MNB elvárja, hogy a belső szabályzat rögzítse az adós valós teherviselő képességének feltárására vonatkozó követelményt, továbbá biztosítsa a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések és az adósok egyedi és rugalmas kezelését.
85. Elvárt, hogy a pénzügyi intézmény a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések kezelésére vonatkozó belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel legyen a jelen ajánlásban rögzített alapelvekre, ezáltal is biztosítva azok gyakorlatban való érvényesülését.
86. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a belső szabályozását belső működésének sajátosságaihoz illeszkedően alakítsa ki, és a belső dokumentum legalább az alábbiakat tartalmazza:
- a) azon módszerek és eljárások, amelyek az adós fizetési nehézségének mihamarabbi felismerését szolgálják, ideértve a fizetési késedelem felmerülésekor történő kapcsolatfelvételt;
 - b) a fizetési késedelem kezelésének eljárásrendje, melynek része
 - ba) az adóssal történő kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra és az adós részére nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó szabályok, iratminták és telefonos megkeresés esetén alkalmazott scriptek,
 - bb) a kapcsolatfelvétel alkalmával történő azonosítás szabályozása,
 - bc) a telefonos beszélgetések során elhangzott lényegi információk írásbeli rögzítésének szabályai;
 - bd) az adós teherviselő képességének felméréseivel kapcsolatos eljárás szabályozása,
 - be) valamennyi, a fizetési nehézség áthidalása, megszüntetése érdekében a pénzügyi intézmény által kidolgozott, valamint minden további, az adósok által igénybe vehető megoldás (pl. állami adósságrendező programok) és azok igénybevételi feltételei,
 - bf) a fizetési késedelem kezelésével kapcsolatos döntési kompetenciák, mechanizmusok szabályozása,
 - bg) az egyezségkötésre vonatkozó részletes szabályozás, különös tekintettel a döntési kompetenciákra és szempontokra,
 - c) azon – az adós pénzügyi, gazdasági helyzetének alakulása szempontjából releváns – jövedelmi és egyéb adatok, információk köre, valamint beszerzésük, igazolásuk módja és formája, amelyek az egyes kölcsönszerződés típusok esetében az adós teherviselő képességének, fizetőképességének felméréséhez, valamint a fizetési késedelem kezelése érdekében alkalmazott

egyres eszközök igénybevételéhez, továbbá az egyezségkötéssel kapcsolatos döntéshozatalhoz szükségesek,

d) a fizetési késedelem kezelésére irányuló tevékenységről vezetett nyilvántartás tartalmára, vezetésére vonatkozó rendelkezések,

e) a fizetési késedelem kezelésével kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó szabályok vagy hivatkozás a panaszkezelési szabályzatra,

f) amennyiben a fizetési késedelem kezelése megbízás alapján történik, a megbízás és a megbízás teljesítése ellenőrzésének szabályai,

g) a fizetési késedelem kezelésére irányuló tevékenység nyomon követésének és a pénzügyi intézményen belüli ellenőrzésének rendje.

87. A pénzügyi intézmény a jelen ajánlás hatálya alá tartozó fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések kezelésének belső szabályozását más belső szabályozás részeként is megvalósíthatja.

88. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a fentieket tartalmazó belső eljárásrendjét szükség esetén, de minimum két évente vizsgálja felül, és szükség szerint aktualizálja, továbbá a felülvizsgálat szükségességéről való vezetői döntést és annak indokát dokumentálja.

X. Munkaszervezet

89. Az MNB célszerűnek tartja, ha a pénzügyi intézmény az ajánlás hatálya alá tartozó fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések kezelésére egy kompetenciaközpontot alakít ki. Összevont alapú felügyelet alá tartozó intézmény esetében elfogadható gyakorlat az is, ha a csoporton belül kerül centralizált módon működtetésre a funkció.

90. Szükséges, hogy a pénzügyi intézmény biztosítsa azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben és a telefonos ügyfélszolgálatán megfelelő számú és szakmailag felkészült ügyintéző álljon rendelkezésre a fizetési nehézségekkel rendelkező adósokkal való kapcsolattartás céljából. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi intézmény az ügyfélkiszolgálást annak szem előtt tartásával szervezi meg, hogy a fizetési nehézséggel kapcsolatos ügyintézés céljából eljáró adóssal az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint a telefonos ügyfélszolgálaton a fizetési nehézségek kezelésében nagy gyakorlattal rendelkező ügyintéző foglalkozzon.

91. Elvárt, hogy a pénzügyi intézmény a fizetési nehézséggel rendelkező adósokkal kapcsolatba kerülő ügyintézők és a kompetenciaközpont tagjainak tapasztalatait rendszerezze és hasznosítsa a lehetséges új megoldási lehetőségek kidolgozása érdekében.

92. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény gondoskodjon arról, hogy a dedikált munkatársak megfelelő képzésben részesüljenek – a jogszabályokon túl – a jelen ajánlás és az ajánlás alapján kidolgozott belső szabályozás alkalmazását, továbbá a kölcsönszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személy adós támogatását célzó aktuális állami adósságrendező programokat illetően. Ennek érdekében a pénzügyi intézmény az adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézőket – legalább évente egy alkalommal – megfelelő képzésben részesíti és ezt dokumentálja.

93. A képzés minimálisan kiterjed a késedelmes teljesítéssel és megoldáskereséssel kapcsolatos jogi és intézményi szabályozás tartalmára, a fizetési nehézség esetén alkalmazható megoldásokra, azok jellemzőire és igénybevételük feltételeire, a kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályokra, az adóssal történő kommunikációra vonatkozó elvárásokra, továbbá az adós tájékoztatására vonatkozó szabályokra. A képzés részét képezi a jelen ajánlásban meghatározott, az adóssal való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások ismertetése is.
94. Az MNB elvárja, hogy a képzések között az ügyintézők írásbeli tájékoztatást kapjanak a képzés tárgyául szolgáló ismeretanyagban időközben beálló változásokról.
95. A képzésekről a pénzügyi intézmény képzési naplót vezet, melynek minimális tartalmi eleme a képzés időpontja, tárgya és a képzésen részt vevő ügyintézők neve és aláírása.
96. Elvárt, hogy a pénzügyi intézmény úgy alakítsa ki a folyamatait, hogy megvalósuljon – a jogszabályban foglaltakon túl – az ajánlásban foglaltak betartásának folyamatos intézményi kontrollja.
97. A pénzügyi intézmény gondoskodik arról, hogy a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló MNB ajánlás⁴ keretei között az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet valamely kontroll funkcióját ellátó szervezeti egység vagy személy rendszeresen ellenőrizze, és annak megtörténtét dokumentálja. A pénzügyi intézmény ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízottak által végzett, késedelmes tartozás rendezésével kapcsolatos tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.
98. Amennyiben a pénzügyi intézmény a fizetési késedelem kezelésére megbízást ad, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény a hitelkockázat vállalásáról, méréséről, kezeléséről és kontrolljáról szóló MNB ajánlás⁵ valamint a külső szolgáltatók igénybevételéről szóló MNB ajánlás⁶ általános keretei között járjon el.

XI. Nyilvántartás

99. Az ajánlásban elvárt eljárások, tájékoztatások végrehajtását igazolható módon indokolt elvégezni.
100. Indokolt, hogy a pénzügyi intézmény a megoldáskeresési folyamat során végzett tevékenységének folyamatos felügyelése, nyomon követése, ellenőrizhetősége érdekében – különös tekintettel a Hpt. 99. § (3) bekezdése szerinti, a szerződésben foglalt feltételek megvalósulásának, beleértve az ügyfél pénzügyi, gazdasági helyzete alakulásának figyelemmel kísérésére és dokumentálására vonatkozó kötelezettségre – olyan nyilvántartást alakítson ki és használjon, amely alkalmas arra, hogy visszakereshető módon dokumentálja az adóssal, az

⁴ Jelen ajánlás kiadásakor a 27/2018. (XII. 10.) MNB ajánlás

⁵ Jelen ajánlás kiadásakor a 14/2021. (IX.16.) MNB ajánlás

⁶ Jelen ajánlás kiadásakor a 7/2020. (VI. 3.) ajánlás

adóstarssal, a kezessel és a zálogkötelezettel történő kapcsolatfelvételek időpontját, módját, az adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát, az adós részére kidolgozott és megküldött javaslatokat, valamint az adóssal kötött Megállapodás tényét, időpontját, módját és feltételeit.

101. Az MNB elvárja, hogy a nyilvántartás alkalmas legyen arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, valamint az adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az adós írásos nyilatkozatai – a vonatkozó adatvédelmi előírások szem előtt tartása mellett – visszakereshetők legyenek.
102. A megbízás alapján történő eljárás esetén a megbízó elvárja, hogy a megbízott a megbízó rendelkezésére bocsássa azon adatokat és információkat, amelyekkel a megbízó pénzügyi intézmény megfelel a nyilvántartás tartalmára vonatkozó, jelen ajánlás szerinti elvárásoknak. Megbízás alapján való eljárással érintett kölcsönszerződés esetében a nyilvántartás tartalmazza továbbá a megbízott adatait, a megbízás tartalmát, valamint kezdő és záró időpontját, a kezelésre átadott szerződések megjelölését.
103. Az MNB a nyilvántartásra vonatkozó elvárásoknak való megfelelés érdekében erre alkalmas informatikai rendszer kialakítását és alkalmazását várja el a pénzügyi intézménytől.

XII. Záró rendelkezések

104. Az ajánlás az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi intézményekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.
105. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi intézmények körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
106. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi intézmény az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi intézmény jogosult feltüntetni, hogy adott szabályzatában foglaltak megfelelnek a vonatkozó MNB ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi intézmény csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, vagy csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
107. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2022. szeptember 1-jétől várja el az érintett pénzügyi intézményektől.
108. Jelen ajánlás a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló 1/2016. (III. 11.) MNB ajánlás felülvizsgált változata, annak a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 1. melléklet 7.21. pont c) alpontja szempontjából – a jelzálog-hitelszerződésből eredő adómentes követeléselekedés vonatkozásában – megfeleltethető.

109. 2022. szeptember 1-jén hatályát veszti a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló 1/2016. (III. 11.) MNB ajánlás.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke

FOLYAMATÁBRA a .../2022. (... ..) számú MNB ajánláshoz

