

Aktualizált Magatartási Kódex

**a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek
ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról**

2015. február 1.

PREAMBULUM

2010. január 1. napján hatályba lépett a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódex azzal a céllal, hogy megerősítse a lakossági hitelfelvevők és a hitelezők közötti kapcsolatban nélkülözhetetlen bizalmat.

Az Országgyűlés és a Kormányzat jogalkotási tevékenysége eredményképpen a Magatartási Kódex számos rendelkezése 2014-ben jogszabályi szinten került szabályozásra, amely szükségessé tette a Magatartási Kódex felülvizsgálatát. A felülvizsgálat eredményeképpen az Aktualizált Magatartási Kódex (Kódex), a Magatartási Kódex azon rendelkezéseket tartalmazza, amelyek a 2014. évi jogalkotási tevékenység során nem kerültek jogszabályi szinten szabályozásra.

Jelen Kódexben rögzített szabályok maradéktalan betartásával a hitelezők azt vállalják, hogy a lakosság körében átlátható és felelős magatartást tanúsítanak ügyfeleikkel szemben mind a hitelnújtást megelőző időszakban, mind a felvett hitelek teljes futamideje alatt, továbbá a fizetési nehézségek felmerülése esetén követendő eljárásaikban is.

A Kódexet aláíró hitelezők kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Kódex előírásait, az ügyfelekkel szembeni magatartásukban, továbbá belső üzletmenetükben a Kódex és a hatályos jogszabályi rendelkezések szerint önkéntesen érvényesítik az alábbi alapelv szem előtt tartásával:

- **transzparencia elve**, amely alapján a lakossági hitelnújtás körében fokozottan érvényesítik a közérthetőséget és átláthatóságot, a szükséges információk hozzáférhetőségét,
- **szabályelvűség elve**, amely alapján az aláíró hitelezők gyakorlatukat a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő tartalommal, szabályzatokban rögzítik,
- **szimmetria elve**, amely alapján, ha a feltételek illetve körülmények kedvezőtlen megváltozásra hivatkozással a hitelező az ügyfél által fizetendő kamatot, díjat, vagy költséget egyoldalúan emeli, akkor, ha a körülmények kedvező irányba változnak, e változásokat is érvényesítik ügyfeleik javára.

A Kódexben foglalt magatartási szabályok alkalmazásának erősítése érdekében az aláíró hitelezők tudomásul veszik és támogatják, hogy a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB vagy Felügyelet)

- a Kódexhez nem csatlakozó intézmények listáját nyilvánosan közzé tegye, valamint
- a Kódexhez csatlakozó intézmények körében a Kódex valamennyi rendelkezésének betartását folyamatosan ellenőrizze és megállapításait, illetőleg ennek alapján kialakított minősítését – mind az intézmények, mind pedig az ügynökök vonatkozásában – honlapján folyamatosan közzé tegye.

A Kódexet aláíró hitelezők kijelentik, hogy a Kódexben vállalt szabályok megállapítása és azok végrehajtása során a már eddig is kialakult legjobb piaci gyakorlatokat vették figyelembe és azok alkalmazása során az intézmények közötti tisztességes piaci versenyt nem kívánják korlátozni, hanem kizárólag abban érdekeltek, hogy a tisztességes verseny és a korrekt üzletmenet eszközeivel támogassák a lakossági ügyfélkörük és ezen keresztül a magyar gazdaság fejlődését. Meggyőződésük, hogy jelen önszabályozásuk – a hatályos magyar jogszabályok rendelkezéseit nem helyettesítve, hanem azokat erkölcsi normák figyelembe vételével kiegészítve – tovább erősítik az elégedett fogyasztókért folytatott piaci versenyt, a hitelezési szolgáltatások minőségét és eredményességét a lakosság körében.

A Kódex aláírói „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel” összhangban kötelezettséget vállalnak arra, hogy a fogyasztó ügyleti döntését befolyásoló kereskedelmi gyakorlatuk keretében utalnak arra, hogy a Kódexnek alávetették magukat. A Kódex aláírói továbbá kötelezettséget vállalnak arra, hogy általános szerződési feltételeiket magában foglaló üzletszabályzataikban megjelenítik, hogy jelen Aktualizált Magatartási Kódexnek kötelező érvénnyel alávetették magukat.

A Kódex hatálya

A Kódex hatálya kiterjed a Kódexet aláíró összes lakossági hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézményre, így kereskedelmi bankra, jelzálog-hitelintézetre, lakás-takarékpénztárra, takaré- és hitelszövetkezetre, fióktelepre és pénzügyi vállalkozásra, ideértve a lízing-, és faktorcégeket is, valamint a hiteltermékeket kínáló biztosítókra és nyugdíjpénztárakra is. A továbbiakban „hitelező”, illetve „hitelezői gyakorlat” alatt a fenti intézmények teljes köre, illetve azok gyakorlata értendő.

A Kódexet aláírók vállalják, hogy az általuk irányított, lakossági hitelezéssel foglalkozó hazai leányvállalataikra nézve is érvényt szereznek a Kódex előírásainak.

A jelen Kódexet aláíró pénzügyi intézmények a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) és a 2013. évi CCXXXVII. törvény (új Hpt.) szerint fogyasztónak minősülő személyek részére végzett hitelezési tevékenységük teljes körében alkalmazzák a rendelkezéseket, továbbá a szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügynökeikkel és megbízottaikkal kötött szerződésben előírják az e Kódexben foglaltak betartását.

A Kódex szabályozza a lakossági hitelezéssel összefüggésben

1. A felelős hitelezés általános normáit
2. A szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elveit
3. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárásokat
4. Végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elveit.

I. A felelős hitelezés általános normái

A hitelezők maradéktalanul betartják a felelős hitelezés elveit, különös tekintettel arra, hogy a nyújtott hitelek egyik forrása betéteseik náluk elhelyezett betéte. Szem előtt tartják, hogy a felelős hitelezés a hitelező és az ügyfél részéről is kölcsönösen felelős, körültekintő eljárást feltételez. A hitelezők a tájékoztatás, az ügyféllel történő kapcsolattartás során a rendelkezésükre álló eszközökkel segítik az ügyfeleiket a felelős döntés meghozatalában. A hitelezők eljárásaik során nemcsak a hitelek kihelyezésére törekednek, hanem céljuknak tekintik az ügyfél hosszú távú megtartását, a hitel sikeres visszafizetését is.

A hitelezők az ügyféllel szemben együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódot tanúsítanak.

II. Szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elvei

A hitelezők vállalják, hogy

- a) Felhívják az ügyfelek figyelmét **az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára** és **az ott szereplő termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra** (hitelkalkulátor, háztartási költségvetés-számító program), valamint **átlinkelési lehetőséget biztosítanak** azokra.
- b) Kerülik a nem kifejtő, nehezen érthető, kizárólag a jogszabályhelyek megjelölésére szorítkozó tájékoztatást. Személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásos tájékoztatást a hitelező munkatársa **szóbeli magyarázattal** is kiegészíti.
- c) Egyértelműen meghatározzák a pénzügyi szolgáltatások és termékek értékesítése során **használt fogalmakat**.
- d) Kereskedelmi kommunikációban **az akciós induló és az akciós időszakot követően fizetendő törlesztő-részletet** ugyanakkora betűmérettel és megegyező megjelenítésben feltüntetik, vagy gondoskodnak arról, hogy az jól érthetően elhangozzon.

- e) Biztosítják, hogy ügynökeik **kellő példányszámban** rendelkezzenek minden szükséges ügyfél-tájékoztató dokumentummal és rendszeresen, szűrőpróba-szerűen ellenőrzik, hogy ügynökeik a törvényi és belső előírásoknak megfelelően tájékoztatják-e az ügyfeleket.
- f) Termékek/szolgáltatások köréről, azok kondícióiról **ügyintézőiket/**ügyfélszolgálati munkatársaikat/call centeres kollégáikat időben, megfelelő keretekben felkészítik, hogy valóban hasznos, pontos és érvényes információkkal láthassák el az érdeklődő ügyfeleiket.
- g) Nem tekintik **az ügyfelek életkorát** a hitelkérelem automatikus elutasítása indokának és egyben mérlegelik, hogy milyen módon nyújthatnak hitelt idősebb ügyfeleknek, milyen eszközökkel kezelhetik az időskorból származó hitelezési kockázatokat (pl. további biztosítékok előírása).
- h) A hiteligenylés benyújtásakor vagy azt megelőzően meggyőződnek arról – ha a Központi Hitelinformációs Rendszerben **(KHR) való szereplés** valószínűleg a hitelkérelem elutasításával jár –, hogy ügyfelek nem szerepelnek-e a KHR-ben, ezzel megkímélve az ügyfeleket a hitelező részére fizetendő indokolatlan költségektől. Ennek érdekében felhívják ügyfeleik figyelmét arra, hogy a KHR-ben való szereplés várhatóan a hiteligenylés elutasításával járna, ezért javasolják az ügyfélnek, hogy amennyiben szükségesnek látja, éljen az évente egyszeri ingyenes adatlekérés lehetőségével. Ha a hitelkérelem valószínűleg elutasított lesz, azt a leggyorsabban közlik az ügyféllel. Ezzel elkerülve a felesleges bizakodást a jövőbeni döntés iránt.
- i) **Megtakarítási termékkel** (például unit-linked biztosítással) **kombinált hitelek értékesítésekor** például illusztrálva felhívják az ügyfél figyelmét ezen termékek kockázataira, így különösen arra, hogy a megtakarítási rész a várttól kisebb hozama esetén az ügyfél befizetései nem, vagy nem teljesen fogják fedezni a szükséges mértékű törlesztést.
- j) Amennyiben a hitelnyújtás feltétele **hitelfedezeti célú életbiztosítás megkötése** (ide nem értve azt az esetet, amikor az ügyfél a hiteligenylést megelőzően köt hitelfelvétel céljából életbiztosítást), akkor erre csak a pozitív hitelbírálatot követően, a hitelfolyósítás feltételeként kerüljön sor. El kell kerülni, hogy az ügyfél elutasított hiteligenylés esetén is, főlegesen kössön életbiztosítást.
- k) Vállalják, hogy amennyiben lehetséges (pl. nem a termékbe beépített csoportos biztosítások esetén), az **ügyfél szabadon választhasson** több biztosítótársaság életbiztosítási terméke közül.
- l) Ha a hitelezéssel kapcsolatban **értékbecslés** készül, és annak díját az ügyfél megfizeti, akkor az ügyfélnek lehetőséget biztosítanak, hogy megismerje az elkészült értékbecslés üzleti titkot nem tartalmazó részét. Biztosítják továbbá az ügyfél számára, hogy az elkészült **értékbecslés** egy példányát, vagy az abból készült kivonatot megtarthassa.
- m) Amennyiben **a hitelhez állami kamattámogatás, vagy állami kezesség járul**, tájékoztatják az ügyfelet a támogatás, illetve kezesség igénybe vételéről, annak mértékéről, feltételeiről, illetve a támogatott hitel visszafizetése során tanúsított, a vállalt feltételeket nem teljesítő, nem szerződészerű magatartás következményeiről.
- n) Vállalják, hogy a szerződő ügyfelek jóváhagyó, illetve tájékoztatás megtörténtét igazoló nyilatkozatainak rögzítése során gondoskodnak arról, hogy az ügyfél szándéka egyértelműen azonosítható legyen, a nyilatkozat egy aláírt példányát átadják az ügyfélnek. A különböző nyilatkozatok (pl. a személyes adatok kezelésére, a KHR tájékoztatásra, a közvetlen üzletszerzés keretében történő megkereséshez való hozzájárulásra vonatkozó nyilatkozat, kockázatteljesítő nyilatkozat) egy lapon történő megtétele akkor elfogadható, ha az ügyfélnek lehetősége van megjelölni, hogy mihez adja hozzájárulását, mely kérdés tekintetében teszi meg nyilatkozatát.

- o) Legkésőbb a szerződés megkötésekor írásban tájékoztatják ügyfeleiket arról, hogy van-e az ügyfélnek – akár jogszabályi előírás, akár üzletpolitikai megfontolás alapján – lehetősége a **szerződés díjmentes felmondására**.
- p) A szerződés megkötésekor vállalják, hogy az ügyfél számára lehetőséget biztosítanak a devizaalapú hitel **devizában történő egyösszegű törlesztésére**.
- q) Felhívják a szerződés megkötésében **közreműködők** figyelmét arra, hogy a hitelező által a későbbiekben esetlegesen kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtásban vásárolóként nem vehetnek részt.

III. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárások

A hitelezők vállalják, hogy

- a) Kidolgoznak a hitelezéssel kapcsolatban olyan termékeket, **áthidaló módszereket**, intézkedési csomagokat, amelyek a hitelek átütemezésével, vagy a törlesztési időszak meghosszabbításával kapcsolatosak, vagy egyéb módon próbálnak a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken segíteni.
- b) Az érintett ügyfélkörüket megfelelően – tájékoztató levél, információs füzet, stb. – tájékoztatják **az elérhető, hitelekhez kapcsolódó áthidaló módszerekről**.
- c) Felhívják az ügyfelek figyelmét arra, hogy **a futamidő meghosszabbítása** esetén a törlesztőrészlet nem csökken azzal arányosan, tekintettel arra, hogy a hosszabb futamidő miatt a fizetendő hiteldíj is növekszik. Az egyes áthidaló megoldások tekintetében bemutatják a törlesztőrészlet alakulását.
- d) Az ésszerűség és a hitelező üzletpolitikájának lehetőségein belül ügyintézőik – az automatikus elutasítás helyett – minél több **alternatív megoldást vázolnak fel** a nehézségekkel küzdő ügyfelek számára a szerződések módosítása során.
- e) Lehetővé teszik **a devizaalapú hitelek** forintra történő átváltásának lehetősége mellett e hitelek **devizában való egyösszegű törlesztését, illetve a hitelkiváltást** is, amennyiben erre az ügyfelek részéről igény mutatkozik.

IV. A végrehajtási eljárás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelező magatartás elvei

Az ügyfél fizetési késelelembe esésének azonnali, gyors felismerése és az arra való megfelelő reakció mindkét szerződéses fél érdeke. Az ügyfélnek azért, mert a felhalmozott hátralék egyrészt befolyással lehet hitelképességére, másrészt a hátralékos tartozás a szerződése felmondásához, végső soron otthona (mint ingatlanfedezet) elvesztéséhez is vezethet. A hitelezőnek pedig azért érdeke, mert az ügyfél késelelmére nem időben történő reagálás megnehezítheti a tartozás behajtását. A követeléskezelés során a hitelezők az arányosság, fokozatosság, átláthatóság és kiszámíthatóság elvének megfelelően járnak el, a méltányosság szem előtt tartásával.

1. Ennek megfelelően a hitelezők vállalják, hogy a végrehajtási eljárás lehetőség szerinti megelőzése érdekében:

- a) amint az ügyfél fizetési késelelembe esik, a belső szabályzatukban foglalt határidőn belül **felveszik vele a kapcsolatot** (telefonon, írásban) annak érdekében, hogy megoldást találjanak arra, miként tudná az ügyfél késelelmes tartozását kiegyenlíteni.

- b) Amennyiben az első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres, minden, általában elvárható lépést megtesznek, hogy az ügyféllel kapcsolatba kerüljenek, a megkeresésre az ügyfél érdemben reagáljon.
- c) Sikeres kapcsolatfelvétel és az ügyfél részéről történő együttműködési hajlandóság esetén **kialakítják** a késedelmes tartozás kiegyenlítésének végrehajtási eljárásán kívüli módját úgy, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen az önkéntes teljesítésre. Eljárásuk során a hitelezők figyelembe veszik az ügyfél aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét.

2. Abban az esetben, ha a fenti eljárás lefolytatása ellenére a fedezettel szembeni igényérvényesítés nem elkerülhető, a hitelezők végrehajtási eljárásuk során az alábbiak betartásával járnak el:

- a) végrehajtás során **együttműködnek az adóssal**, hogy helyzete valamilyen módon rendezésre kerüljön, ennek keretében lehetőség szerint együttműködnek a helyi önkormányzatokkal is.
- b) A tartozás követeléskezelőnek, vagy végrehajtásra történő átadásakor a követelt összeg megnevezése mellett **a tőke, kamat, késedelmi kamat és egyéb díjtételek összegeit tételesen is megjelenítik**.
- c) Megtiltja, hogy az adott hitelező alkalmazottja és azzal egy háztartásban élő közeli hozzátartozója az adott hitelező által kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtásban vásárlóként részt vegyenek.
- d) Ingatlanra vonatkozó **vételi jogot** tartalmazó szerződésben biztosítják az ügyfélnek, hogy mielőtt a hitelező élne a vételi joggal, legalább 90 napot biztosítanak az adósnak, hogy saját maga értékesíthesse ingatlanát.

V. Záró rendelkezések

A felelős hitelezés korrekt magatartást követel meg mind a hitelezők, mind ügyfelek részéről, mely együttműködésben az aláíró hitelezők elől kívánnak járni.

A felelős hitelezésnek elengedhetetlen eleme – a hitelnyújtó felelős és tisztességes magatartása mellett – a felelős hitelfelvétel abban az értelemben, hogy a hitelezők a leendő ügyfelek által adott helyes és teljes körű információktól függenek tevékenységük során. A leendő hitelfeltevők hozzák meg a végső döntést arra vonatkozóan, hogy elfogadják-e a hitel-ajánlatot, és melyik termék felel meg igényeiknek a legjobban. A hitelezők meggyőződése, hogy a felelős hitelezés során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ezért a hitelezőknek minden rendelkezésükre álló eszközzel elő kell segíteniük a felelős fogyasztói döntéshozatalt.

Kiemelt jelentősége van a kölcsönfelvevők magatartásának a kölcsön felvételét követően is, ezért nem mellőzhető a hitelező és az ügyfele közötti rendszeres kommunikáció és együttműködés a hitel teljes futamideje alatt.

A Kódex a Magatartási Kódex helyébe lép, ezért a már csatlakozott intézményeknek nem szükséges újabb nyilatkozatot tenni a csatlakozásról.

A Kódex 2015. február 1-jén lép hatályba és 2015. december 31-ig hatályos.

Budapest, 2015. január 19.