

**ELJÁRÁSREND
MAGATARTÁSI KÓDEX**

Hatályos: 2010. március 01.

Előzmények

2009.09.16.-án elfogadásra került a Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról.

A Kódex a Hpt.210.§-ának módosításával 2010.01.01.-vel lépett hatályba

Magatartási kódex fogalma

A magatartási kódex olyan – a piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabály együttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amely a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

Alapelvei

- **Átláthatóság**
 - közérthetőség
 - transzparencia fokozott érvényesítése
 - a szükséges információk hozzáférhetőségének biztosítása
- **Szabályelvűség**
 - a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot segítő elvárásoknak megfelelő eljárás szabályzatokban történő rögzítése a hitelezők által
- **Szimmetria**
 - nem csak a kedvezőtlenül, hanem a kedvezően változó körülmények átvezetése is az ügyfelek költségeinél (hitelterhek csökkenése)

Követendő elvek, szabályok

1. Felelős hitelezésre
2. Szerződéskötés előtti hitelezői magatartásra
3. Szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosítására
4. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése esetén alkalmazandó eljárásokra
5. A végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartásra vonatkozóan

Felelős hitelezés

- a hitelezési döntéseket az ügyfél teherviselő képességét figyelembe véve kell meghozni
- átlátható termékeket, szolgáltatásokat, kondíciókat és szerződési feltételeket kell kialakítani
- korrekt, kockázatokat ismertető, teljes körű tájékoztatás
- hosszabb távú szempontok mérlegelésének segítése
- együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmód

Szerződéskötés előtti hitelezői magatartás

- saját, de eltérő feltételű termékek közti összehasonlítás
- nehezen érthető írásos tájékoztatás kerülése, szóbeli magyarázattal való kiegészítése

- javasolni az ügyfeleknek az éves egyszeri, ingyenes KHR lekérdezést a hiteligenylést megelőzően (ha már élt vele úgy a lekérdezést a tksz-nek kell végrehajtani)
- ügyfél életkora nem automatikus elutasítási indok (ha szükséges további biztosítékok bevonása, ügyfélminősítés rendszerének módosítása)
- szerződés díjmentes felmondási lehetőségéről írásbeli tájékoztató
- ügyfél tájékoztatóban PSZÁF fogyasztóvédelmi oldalára történő utalás
- átlínelés biztosítása saját honlapról a PSZÁF honlapjára
- Eljárásrend módosítása (pénzügyi fogalmak egyértelmű meghatározása)
- Értékbecslés ügyfél számára is elérhető
- Kamattámogatásos vagy állami kezességvállalásos hitelek esetében az ügyfelet tájékoztatni kell az állami szerepvállalás feltételeiről és a nem teljesítés feltételeiről
- Ügyfél tájékoztatást igazoló nyilatkozatnak – ha összefoglaló jellegű – akkor egyesével azonosíthatóan tartalmaznia kell, hogy az ügyfél milyen tájékoztatásokat, dokumentumokat kapott meg/vett át

Szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosítása

Árazási elvek (Felügyelet irányába nyilvánossá tenni- termékenként kell tartalmazni az árképzési módszereket)

- az adott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró feltételek kedvező irányú változtatásának érvényesítése
- az 1 évet meg nem haladó futamidejű, automatikusan nem megújítható hitelszerződések hátrányosan nem módosíthatók
- alkalmazott árfolyamok átláthatósága, nyilvánossága

Nyilvános ok-lista

- szoros és közvetlen, huzamosabb ideig fennálló okok változása alapján lehetséges a szerződés kamatának, díj-vagy költségelemének egyoldalú módosítása (hitelszerződésekben szerepeltetni)

Kamat módosítására okot adó körülmények

- jogi, szabályozói környezet változása közvetlen hatás esetén
- pénzügyi feltételek, makrogazdasági környezet változása (finanszírozási költségek változásán keresztül)
- a hitel kockázati megítélésének változása (de a szerződési kötelezettségeiket folyamatosan teljesítő, késedelembe nem eső ügyfeleknél nem érvényesíthető kamatemelés erre való hivatkozással)

Egyéb jutalékok, költségek, díjak módosítása

- évente maximálisan a KSH által közzétett éves átlagos infláció mértékében

Az árazási elveket alkalmazni kell az ügyfél számára kedvező változtatás esetén is!

Alkalmazandó eljárások az ügyfelek fizetési nehézségeinek kezelésére

- áthidaló módszerek, alternatív megoldások kidolgozása (pl. állami készfizető kezességgel biztosított áthidaló hitel)
- általános ügyfél tájékoztató, mely részletesen tartalmazza a hitelkonstrukció fontosabb paramétereit és az előtörlesztés lehetőségeit, költségeit

Végrehajtási eljárás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezési magatartás

- a végrehajtási eljárás megelőzése érdekében együttműködés, fokozott tájékoztatás
- a biztosíték érvényesítése esetén részletes tájékoztatás és elszámolás
- a hitelező alkalmazottja és annak közeli hozzátartozója vásárlóként nem vehet részt a végrehajtásban, követelésvásárlásban
- a fedezetül szolgáló ingatlanok nyilvános értékesítése
- opciós vételi jog érvényesítése előtt 90 nap biztosítása az adósnak, hogy saját maga értékesíthesse ingatlanát

Követelés kezelési szabályzat átdolgozása

- késedelmes ügyféllel telefonon, vagy írásban kapcsolat felvétel
- ha a kapcsolatfelvétel nem sikeres, minden általában elvárható lépés annak érdekében, hogy kapcsolatba kerüljünk az ügyféllel
- együttműködési hajlandóság esetén a késedelmes tartozás rendezésének végrehajtási eljáráson kívüli módját
- írásbeli fizetési felszólítás (teljes fennálló tartozás összege, fizetendő kamat, késedelmi kamat mértéke, nemfizetés során növekvő kamatteher, kiegyenlítés elmaradása esetén történő jogi eljárások, ingatlan lehetséges elvesztése)- várható jogkövetkezmények bemutatása

ÁSZF átdolgozása

- vh során a hitelintézet együttműködik az adóssal
- vh-ra történő átadáskor a követelt összeg megnevezése mellett a tőke, kamat, késedelmi kamat és egyéb díjtételek összegeinek tételes megjelenítése
- vételi jogot tartalmazó szerződésben legalább 90 napot biztosít az adósnak, hogy saját maga értékesíthesse ingatlanát
- a fedezetül szolgáló ingatlanokat nyilvánosan értékesíti
- a fedezet értékesítését követően ésszerű határidőn belül elszámol az adóssal

Mellékletek:

Árazási elvek

Lakossági Hitelezési Fogalomtár

Tájékoztató a kamattámogatott hitelek visszafizetésével kapcsolatban

Az átmenetileg nehéz anyagi helyzetbe került ügyfelek esetén alkalmazott eljárás

Háztartás havi költségvetésének számítása

Ügyfél tájékoztatási check lista

Ügyintézői check lista

Összehasonlító táblázat

Fizetési felszólítás