

# Tanulmány

## A pénzügyi intézmények Magatartási Kódexéről

2012. április 16.

**A tanulmány a Gazdasági Versenyhivatal és annak  
Versenykultúra Központja támogatásával jött létre**



H-1021 Budapest, Tárogató út 2-4.  
Tel.: (+36 1) 224-0700, Fax: (+36 1) 201-1330  
[www.bankarkepzo.hu](http://www.bankarkepzo.hu)  
Nyilvántartási szám: 01-0339-04  
Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-0083

## Tartalomjegyzék

I.	Bevezető, vezetői összefoglaló.....	3
II.	A Magatartási Kódex születéséhez vezető okok.....	4
A.	A pénzügyi válság előtti helyzet .....	4
1.	Lakossági hitelezés alakulása .....	4
2.	A lakossági hitelezés jellemzői .....	6
3.	Szabályozási hiányosságok és próbálkozások.....	9
B.	A pénzügyi válság és a Magatartási Kódex.....	11
1.	A pénzügyi válság begyűrűzése .....	11
2.	Banki reakciók .....	13
3.	Szabályozási válaszok és a Kódex születése.....	14
III.	A Magatartási Kódex előírásainak elemzése az elmúlt két év tükrében.....	16
A.	A Magatartási Kódexben foglaltak alkalmazásának tapasztalatai .....	16
1.	Felügyeleti tapasztalatok .....	16
2.	Piaci szereplők tapasztalatai.....	19
B.	A Magatartási Kódex előírásainak összefoglaló értékelése .....	20
C.	A Magatartási Kódex előírásainak részletes elemzése .....	23
1.	Felelős hitelezés általános normái.....	23
2.	A szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elvei .....	26
3.	A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályok .....	30
4.	Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárások.....	34
5.	Végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elvei.....	35
IV.	Következtetések, javaslatok.....	37
A.	Összefoglaló következtetések.....	37
B.	Részletes javaslatok.....	38
V.	Irodalomjegyzék.....	42

## I. Bevezető, vezetői összefoglaló

A Nemzetközi Bankárképző Központ (továbbiakban Bankárképző) sikeres pályázatot nyújtott be a Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja által 2011-ben kiírt nyilvános pályázatok „a banki Magatartási Kódex<sup>1</sup> tapasztalatai” témaköréhez. A Bankárképző által megvalósított pályázat célja, hogy tanulmányt készítsen a szabályozási háttér és a banki implementációs tapasztaltok összefoglalásáról és felmérje, milyen haszna, következménye volt a Kódex megszületésének a szabályozók és a fogyasztók számára. A tanulmány kiegészül annak összefoglalásával, miként vélekednek az érintett piaci és hatósági szereplők a Magatartási Kódex akkori és mai jelentőségéről, és hogyan lenne átformálható az önszabályozási, illetve hazai jogszabályi környezet a válság során szerzett tapasztalatok tükrében.

Kutatásunk első fázisában felmértük a Magatartási Kódex (a továbbiakban: MK, vagy Kódex) megszületését közvetlenül megelőző gazdasági és jogszabályi környezetet, az azóta ismert, nyilvános pénzügyi információk alapján összegeztük azokat a gazdasági jelenségeket és – akkor még részben rejtett, később felszínre kerülő – fogyasztóvédelmi és banki magatartási problémákat, valamint szabályozási hiányosságokat, melyeknek a Kódex létrejöttében meghatározó szerepük volt.

A kutatás második fázisában a MK implementációs tapasztalatait, az alkalmazásának eredményét mind a piaci szereplők, mind a hatóság szemszögéből interjúkon keresztül mértük fel, melyeken a programban vállalt intézmények (aláíró, és nem aláíró hitelintézetek, a felügyeleti hatóság, valamint a bankok érdekvédelmi szervezetének) vezető képviselőivel beszélgetve tártuk fel a Magatartási Kódex eredményeit és hiányosságait. A hitelintézeti interjúalanyok kiválasztásánál a fő szempont az volt, hogy a Kódex megalkotásában részt vevő, véleményt formáló legnagyobb piaci szereplőket kérdezzük meg, és választ kapjunk az önszabályozáshoz való csatlakozás, vagy nem csatlakozás mögöttes indokaira is. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével (továbbiakban PSZÁF, vagy Felügyelet) és a Bankszövetséggel folytatott interjúk segítségével pedig részletes képet kaptuk a MK előkészítésének körülményeiről, valamint a betartásának ellenőrzésére irányult vizsgálatok tapasztalatairól.

A feldolgozott anyagok, implementálási tapasztalatok és az interjúk tanulságai alapján a tanulmányunk harmadik részében foglalmaztuk meg javaslatainkat, egyrészt összefoglalóan, a Kódex, mint önszabályozó eszköz lehetséges továbbfejlesztésére vonatkozóan, másrészt részletesen, az egyes témakörökben módosításra, átgondolásra javasolt előírásokra vonatkozóan is.

---

<sup>1</sup> Magatartási kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról (2009. szeptember 16.), továbbiakban Kódex, vagy MK.

Tanulmányunk konklúziójaként elmondhatjuk, hogy a Magatartási Kódex, bár európai értelemben nem klasszikus önszabályozásként működik, hatékony és fontos eszköznek bizonyult a lakossági hitelezés terén a fogyasztóvédelmi normák, a tisztességes és transzparens banki magatartás elősegítése terén, melyre mind az aláíró intézmények, mind a Felügyelet pozitívumként tekint. Az elmúlt két év jogszabály-módosításai tükrében ugyanakkor indokolt lenne a MK felülvizsgálata egyrészt a kiüresedett rendelkezések miatt, másrészt pedig bizonyos kérdések esetében még továbbra is releváns, számon kérhető elveinek pontosítása miatt. Ugyanakkor a Kódex újrafogalmazásával célszerű lenne még egy-két év tapasztalatát és a lakossági hitelezés újbóli fellendülését megvárni annak érdekében, hogy egy tartós, a fogyasztói hitelezés aktuális és leginkább fontos alapnormáit, a teljes gyakorlatát átfogó magatartási elveket tartalmazó új, módosított Kódex szülessen.

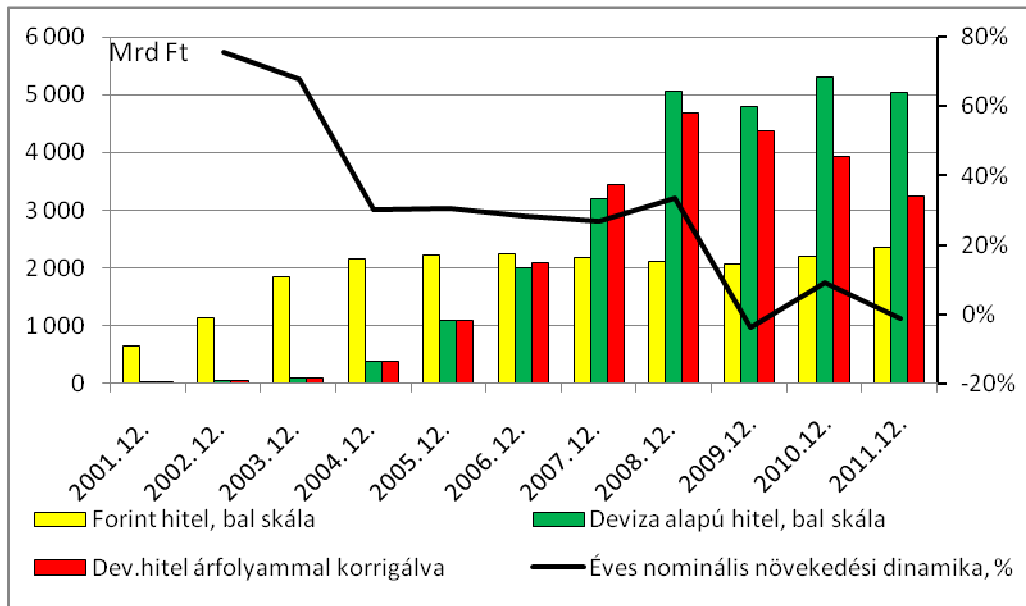
## **II. A Magatartási Kódex születéséhez vezető okok**

### **A. A pénzügyi válság előtti helyzet**

#### **1. Lakossági hitelezés alakulása**

A lakossági hitelek a 2000-es évek elején – rendkívül alacsony szintről indulva – dinamikus emelkedésnek indultak. 2004-ig, főleg a kamattámogatásos lakáshitelek eredményének hatására éves szinten 60-70%-os volt a növekedés, mely növekedési ütem a 2004 és 2008 közötti időszakban is – a pénzügyi válság begyűrűzése előtt – 30% és 40% között volt. A kamattámogatás csökkenésével, 2005-től egyre nagyobb teret kapott az alacsony kamatozású, főleg CHF alapú devizahitelezés (ld. 1. grafikon).

Természetesen a pénzügyi válság bekövetkeztével a növekedés gyakorlatilag leállt, sőt, ha a devizaárfolyam változásával korrigálásra kerül az állomány, akkor megállapítható, hogy 2011 végén a lakossági deviza alapú hitelállomány nem haladta meg a 2007 év végi állomány értékét.



Forrás: PSZÁF és Bankárképző számítás  
2001.12.31:CHF/HUF árfolyam 164,9 = 100

1. sz. grafikon: A lakossági forint és deviza alapú hitel, valamint a deviza árfolyamváltozással korrigált állományának és a lakossági hitelek éves növekedési ütemének alakulása, 2001-2011 között

A lakossági hitelezés korábban soha nem látott mértékben történő **felfutása több okra is visszavezethető**, ezek a teljesség igénye nélkül az alábbiak voltak:

- A 2000-es évek elején bevezetett kamattámogatásos konstrukció – amellett, hogy az ügyfeleknek megfizethető hitelkonstrukció volt – a bankok számára jövedelmezőségi szempontból nagyon jó „üzlet volt”<sup>2</sup>, aminek hatására szinte minden bank aktív lakossági üzletágfejlesztésbe kezdett;
- A fejlesztést az is erősítette, hogy lakosság banki penetrációja – főleg hitel oldalon – rendkívül alacsony volt, ezért kiegyensúlyozott gazdasági növekedés mellett megalapozott feltételezés volt a lakossági pénzügyi szolgáltatások folyamatos bővülése;
- A kamattámogatásos forint hitel konstrukció 2004-től történő jelentős szűkítése, a magas forint kamatok és az alacsony nemzetközi pénzügyi kamatok abba az irányba ösztönözték a bankokat, hogy deviza alapú – főleg CHF – hiteleket nyújtsanak, melyek beépített kamatmarzsa gyakorlatilag megegyezett a korábbi forint kamattámogatás hitelek jövedelmezőségével;
- A hitel keresletet tovább növelte, hogy a kilencvenes évek közepétől a lakosság jelentős mértékben halmozott fel ún. „elhalasztott fogyasztást”, melyet most lehetősége nyílt deviza alapú hitelből megfinanszírozni;

<sup>2</sup> Konstrukciótól függően (forrás és eszközoldali, valamint kiegészítő kamattámogatás) a kamattámogatás a bankoknak 4-6%-os fix kamatmarzst biztosított.

- A deviza alapú hitelek elterjedésében úgy finanszírozói (beleértve a külföldi forrást nyújtó anyabankokat), mint hitelfelvevői oldalon is jelentős szerepet játszott egy nehezen számszerűsíthető, de a döntésekben meghatározó súlyt képviselő érv is, ez pedig hazánk 2004. május elsejei Európai Unió csatlakozása volt.

*Hitelnyújtói oldalon* érvként merült fel, hogy Magyarországnak egy olyan konvergencia pályán kell haladnia, mely biztosítja a gazdaság fenntartható növekedését, s mely belátható időn belül – 4-5 éven belül – az euró bevezetésével a devizakockázatot eliminálja, sőt, olyan vélemények is voltak, hogy az euró bevezetésével lehet, hogy nagyobb árfolyamkockázatot hordoz a forint hitel.

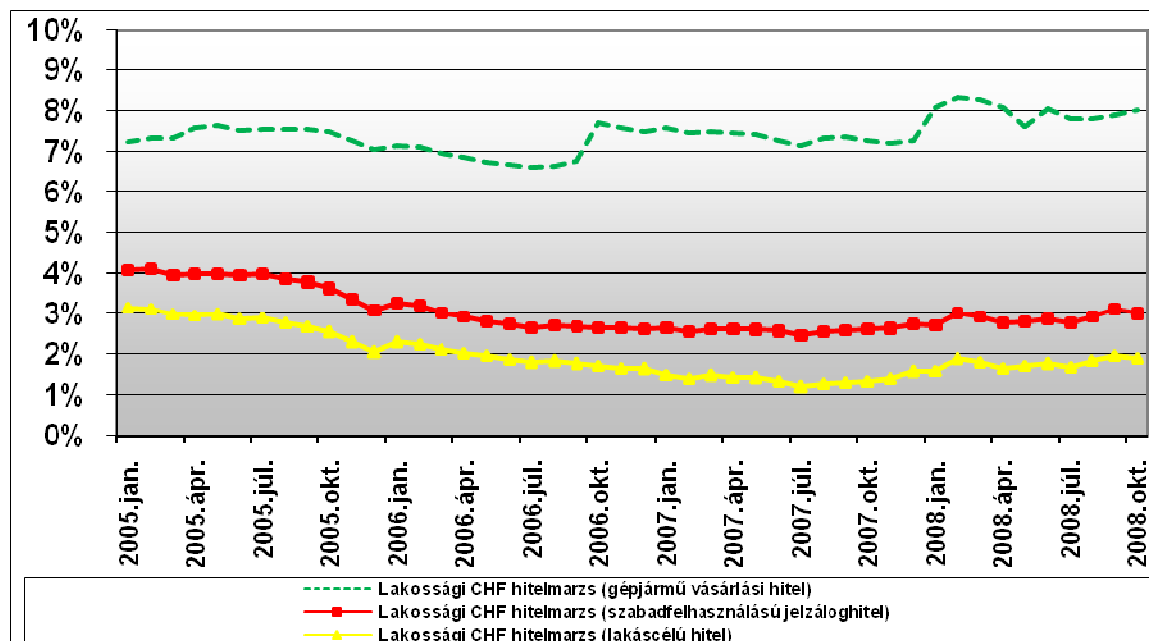
*Hitelfelvevői (lakossági) oldalon* az uniós csatlakozás a magasabb életszínvonal utáni elvárásokat erősítette, így hitelkeresleti oldalon nemcsak az elmaradt fogyasztás jelent meg, hanem az ezen elvárásokat tükröző többlet kereslet is.

Összefoglalóan 2005-től a magas forint kamatok miatt a devizaalapú hitelezés erőteljes növekedésbe kezdett, s a 2008-as válság bekövetkeztéig a fenti hitelkeresleti és hitelkínálati okok lehetővé tették, hogy a gazdaság teljesítményével összhangban nem lévő többletfogyasztási elvárásokat finanszírozza.

## **2. A lakossági hitelezés jellemzői**

### ***Verseny***

Mint említettük 2005-től úgy hitelkínálati, mint keresleti oldalról fellendült a lakossági deviza alapú hitelezés, ami alapján joggal arra lehetett volna számítani, hogy olyan verseny helyzet alakul ki a bankok között, amiből adódóan a hitelek árai jelentősen csökkenek. Ezzel szemben a hitelek kamatmarzsai csak kis mértékben csökkentek, sőt a helyzetet rontotta, hogy a hitelkamatok mellett, kvázi kamatként működő fix jutalékokat is felszámoltak a bankok. A következő grafikonon is látni, hogy a CHF források finanszírozási költségéhez képest a svájci frank alapú szabadfelhasználású hitelek – melyek a legnagyobb súlyt képviselik a lakossági hiteleken belül – kamatmarzsa 2005 és 2008 között mindössze egy százalékponttal csökkent, sőt a személygépkocsi hiteleknél inkább emelkedés volt tapasztalható.



Forrás: MNB és Bankárképző számítás

2. sz. grafikon: Egyes CHF alapú hitelek kamatmarzsának<sup>3</sup> alakulása

Jogosan vetődik fel a kérdés, amennyiben ilyen erőteljes volt a kereslet és kínálat, az miért nem jelentkezett erőteljesebben az árversenyben. A magyarázat, hogy lényegében volt verseny, de nem árverseny, hanem kockázati verseny. Mit értünk ezen? Azt, hogy a bankok egyre lazább jövedelmi és fedezeti követelmények mellett nyújtottak hitelt. A kockázati verseny pedig oda vezetett, hogy olyanok is kaptak hitelt, akik jövedelmi helyzetük éppen csak fizetni tudták havi törlesztőrészleteiket, illetve kevés saját erővel rendelkeztek.

Ezt a „versenyt” tovább torzította, hogy a hitelezési folyamatban egyre nagyobb jelentősége lett az ügynököknek, akik csak az értékesítésben, s nem a prudenciálisan megfelelő, felelős hitelezésben voltak érdekelték. Így például 2007-ben a hitelek 70%-át már az ügynökök értékesítették. Az ügynökök ismerték az egyes bankok minősítési rendszereit, így nagyon jól tudták, hogy az ügyfeleket melyik bankhoz kell vinni, hogy jogosultak legyenek a hitelre. Az értékesítési érdekelttség azt eredményezte, hogy az ügyfeleknek kizárólag a hitelek előnyeit mutassák be, s annak kockázatait, hátrányait ne hangsúlyozzák; ez különösen az átmeneti akciókat tartalmazó hitelkonstrukcióknál volt jellemző.

**A fentiek azért is bírnak jelentőséggel, mert az ügyfelekben csak a válság bekövetkeztével, a megemelkedett törlesztőrészlet láttán tudatosult, milyen feltételű hiteleket vettek fel, s így az addig kvázi rejtett, de ténylegesen meglévő problémák tömegével kerültek felszínre.**

### **Fogyasztóvédelem, panaszok**

<sup>3</sup> Kamatmarzs az adott devizanem bankközi ára/költsége – adott esetben féléves CHF Libor – feletti kamat értendő.

A lakossági hitelezés és hitelfelvevők számának felfutásával egyre inkább előkerültek a hitelezés folyamán tapasztalt problémák és helytelen gyakorlatok. Egyre több beadvány és panasz érkezett a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (továbbiakban PSZÁF vagy Felügyelet) is. Mint az 1. számú táblázat is mutatja, a hitelezéssel kapcsolatos panaszok száma 2009. első negyedéve és 2008. utolsó negyedéve között megduplázódott, s a panaszok közel 2/3-a a hitelezéshez kapcsolódott. Miután a panaszok mindig utólagosan, már a probléma észlelésekor jelentkeznek, ezek a számok alapvetően a válság előtti hitelezési gyakorlatra vonatkoznak.

	2008. I. né.		2008. IV. né.		2009. I. né.	
	db	%	db	%	db	%
Hitelezés	923	67,6	647	60,9	1371	64,3
Folyószámla vezetés	156	11,4	107	10,1	198	9,3
Bankkártya	91	6,7	53	5	82	3,8
Befektetési szolgáltatás	52	3,8	117	11	206	9,7
Betét konstrukciók	55	4	31	2,9	86	4
Lízing	10	0,7	11	1	30	1,4
Készpénzforgalom	8	0,6	4	0,4	11	0,5
Elektronikus bankolás	20	1,5	7	0,7	8	0,4
Egyéb	51	3,7	86	8,1	141	6,6
<b>Összesen</b>	<b>1366</b>	<b>100</b>	<b>1063</b>	<b>100</b>	<b>2133</b>	<b>100</b>

Forrás: PSZÁF Panaszkezelési Tájékoztató, 2009. I. negyedév

1. számú táblázat: A PSZÁF-hoz érkezett banki panaszok

A panaszkérelmek okait megvizsgálva, arra a következtetésre lehet jutni, hogy a panaszok mögött nem egy-egy egyedi ok állt, hanem sokkal inkább kiterjedtebb, a hitelezési gyakorlat több elemét érintő problémákat takartak. Ilyenek például: a tájékoztatási hiányosság, a törlesztőrészlet mértéke, jutalékok, költségek és kamatok felszámítása, a szolgáltatás minősége (ld. 2. számú táblázat).



	2008. I. negyedév		2008. IV. negyedév		2009. I. negyedév		2009. I. né./ 2008. IV. né.	2009. I. né./ 2008. I. né.
	Darab	megoszlás %	Darab	megoszlás %	Darab	megoszlás %	változás %	változás %
állami támogatás	24	1,9	14	1,3	16	0,8	114,29	66,67
árfolyamhasználat	8	0,6	16	1,5	46	2,2	287,5	575
árfolyam különbözet	2	0,2	18	1,7	10	0,5	55,56	500
BAR lista	46	3,6	37	3,5	42	2	113,51	91,3
egyéb ügyviteli hibák	153	12,1	243	22,9	242	11,3	99,59	158,17
egyoldalú szerződésmódosítás	21	1,7	20	1,9	23	1,1	115	109,52
elszámolás, megbízás teljesítés	387	30,6	346	32,5	727	34,1	210,12	187,86
hozam mértéke	3	0,2	7	0,7	6	0,3	85,71	200
jogosulatlan tevékenység	8	0,6	9	0,8	16	0,8	177,78	200
jutalék, költség, díj mértéke	123	9,7	70	6,6	181	8,5	258,57	147,15
kamatok mértéke	47	3,7	45	4,2	156	7,3	346,67	331,91
méltányossági kérelem	16	1,3	9	0,8	56	2,6	622,22	350
nyilvántartási hiányosság	18	1,4	5	0,5	16	0,8	320	88,89
szolgáltatás minősége	225	17,8	86	8,1	170	8	197,67	75,56
tájékoztatási hiányosság	135	10,7	115	10,8	212	9,9	184,35	157,04
törlesztő részlet mértéke	29	2,3	19	1,8	198	9,3	1042,11	682,76
ügynöki tevékenység	17	1,3	1	0,1	7	0,3	700	41,18
egyéb	4	0,3	3	0,3	9	0,4	300	225
<b>Összesen</b>	<b>1266</b>	<b>100</b>	<b>1063</b>	<b>100</b>	<b>2133</b>	<b>100</b>	<b>200,66</b>	<b>168,48</b>

*Forrás: PSZÁF Panaszkezelési Tájékoztató, 2009. I. negyedév*

2. számú táblázat: A PSZÁF-hoz érkezett banki panaszok típus szerinti megoszlása

A hitelezés felfutása, a panaszok növekvő száma és a bankok közötti kockázati verseny erősödése mind azt jelentette, hogy a lakossági hitelezésben 2006-tól erősödtek a fogyasztók nem megfelelő kezelésére utaló jelenségek.

### 3. Szabályozási hiányosságok és próbálkozások

**Magyarországon úgy indult meg a tömeges lakossági hitelezés, hogy annak sem jogszabályi kerete, sem hosszú évekre visszanyúló általánosan elfogadott banki gyakorlata nem volt.**

A Hitelintézeti törvényben mindössze egy passzus utalt arra, hogy a bankoknak lehetőségük van egyoldalúan módosítani a szerződést, de annak feltételeit és kereteit semmi sem szabályozta. A lakossági hitelezés kockázatvállalási gyakorlatára – jövedelemvizsgálat, megfelelő fedezetek és sajáterő szükséglet – sem vonatkozott semmilyen jogi előírás.

Mindezekkel párhuzamosan 2006-tól kezdve a hatóságok (PSZÁF, PM, GVH, MNB) kezdték érzékelni a lakossági hitelezésben felmerülő problémákat, de annak átfogó

és együttes kezelése nem valósult meg. Az egyedi intézmények saját eszközeikkel, elszigetelten próbáltak meg valamit tenni, ami azonban nem vezethetett sikerre.

Az alábbiakban röviden ezeket foglaljuk össze:

### ***Deviza alapú hitelezés***

A deviza alapú hitelezés általános árfolyamkockázati tényezőjével tisztában voltak a hatóságok, de annak kötelező tartalékon (MNB) vagy/és jogszabályi korlátozásán (PM) alapuló szabályozását az uniós csatlakozásra és a szabad tőkeáramlásra hivatkozva nem fogadták el. Érvként hangzott el az is, hogy amennyiben az Magyarországon korlátozásra kerül, felveszik a hitelt külföldön. A korlátozás helyett a jogszabályban megjelentek azok a kötelező tájékoztatási szabályok (kockázatfeltáró nyilatkozatok aláíratása), amelyekkel tényleges eredményt nem lehetett felmutatni.

### ***Fogyasztóvédelmi szabályok***

A PSZÁF Felügyeleti Tanácsa 2006-ban tette közzé Ajánlását „*A lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről*<sup>4</sup>”, mely részletesen megfogalmazza az ügyfél tájékoztatási, egyoldalú szerződésmódosítási és egyéb, fogyasztóvédelmi szempontból helyesnek vélt gyakorlatokat. Bár az Ajánlás tartalmában megfelelően kezelte volna a helyzetet, nem bírt azonban kötelező érvénnyel, így nem volt kikényszeríthető.

### ***Prudens lakossági hitelezés***

Szintén a PSZÁF Felügyeleti Tanácsa fogalmazta meg 7/2006. számú Ajánlásában a bankok hitelkockázat-kezelésének hatékonyságával kapcsolatos elvárásait, melyben előírja a jövedelem alapú finanszírozás alkalmazását és a kizárólag fedezetalapú finanszírozás kerülését, továbbá figyelmeztet a kockázati verseny veszélyeire. Miután ez is csak Ajánlás volt, annak alkalmazása hatósági eszközökkel nem volt kikényszeríthető.

### ***Várhegyi Bizottság Jelentése***

A Várhegyi Bizottság volt az egyetlen olyan Bizottság, amely kormányzati<sup>5</sup> kezdeményezésre jött létre: tagjai neves akadémiai, PSZÁF, GVH és fogyasztóvédelmi szakértők voltak. A Bizottság feladata volt, hogy a hazai helyzet és a nemzetközi tapasztalatok alapján a fogyasztóvédelem szempontjából tegyen javaslatokat a hitelintézetek lakossági szolgáltatásaival kapcsolatos kormányzati intézkedésre. A Bizottság 2007 elején publikált jelentésében a verseny, a fogyasztóvédelem erősítése érdekében számos jogszabályi módosítás (egyoldalú szerződésmódosítás, THM, pozitív adólista stb.) mellett egy magatartási kódex létrehozására tesz javaslatot.

---

<sup>4</sup> Érdekeség, hogy ezen ajánlás jelentős része – természetesen aktualizálva – beépült a Magatartási Kódexbe.

<sup>5</sup> A 1097/2006. (X.5.) kormányhatározat alapján.

*„A Bizottság úgy ítéli meg, hogy a bankok önszabályozó módon kialakított magatartási formái és eljárásai sok problémára hatásosabb megoldást adhatnak, mint a jogszabályi kötelezések. A Bizottság arra tesz ajánlást, hogy a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások szakmai szövetségei alakítsanak ki minden tagszervezetükre kiterjedő magatartási kódexet, amely megoldásokat kínál a fogyasztói problémák kezelésére.”<sup>6</sup>*

A Bizottság jelentése és javaslatai a maguk idejében komplexen és megfelelően kezelték volna a helyzetet, de a legnagyobb probléma az volt, hogy a megfogalmazott teendők és feladatok megvalósítására nem történt semmilyen kormányzati intézkedés, s ennek hiányában a bankokat sem ösztönözte semmi az önszabályozó szerep erősítésére.<sup>7</sup>

**Összességében látható, hogy a pénzügyi válság begyűrűzése előtt már láthatóak voltak a lakossági hitelezésben tapasztalható anomáliák, de nem volt együttes jogalkotói, hatósági és piaci szándék a helyzet gyors és átfogó rendezésére.** Ebben vélhetően szerepet játszott a lakossági hitelezésnek a fogyasztásra, s ezáltal a GDP növekedésére gyakorolt pozitív hatása. Ugyanakkor a pénzügyi válság egyik-napról a másikra, tömeges erővel hozta felszínre a problémákat, ami együtt járt a bankokkal szembeni bizalom megrendülésével.

## **B. A pénzügyi válság és a Magatartási Kódex**

### **1. A pénzügyi válság begyűrűzése**

2008 októberében a Lehman Brothers<sup>8</sup> bukása után a nemzetközi pénzpiacokon eluralkodott a bizalmatlanság, amely azzal járt, hogy a külső finanszírozásra szoruló és mindezzel párhuzamosan jelentős államadóssággal rendelkező országok addig „korlátok nélküli” finanszírozása vagy leállt, vagy rendkívüli mértékben megrágult.

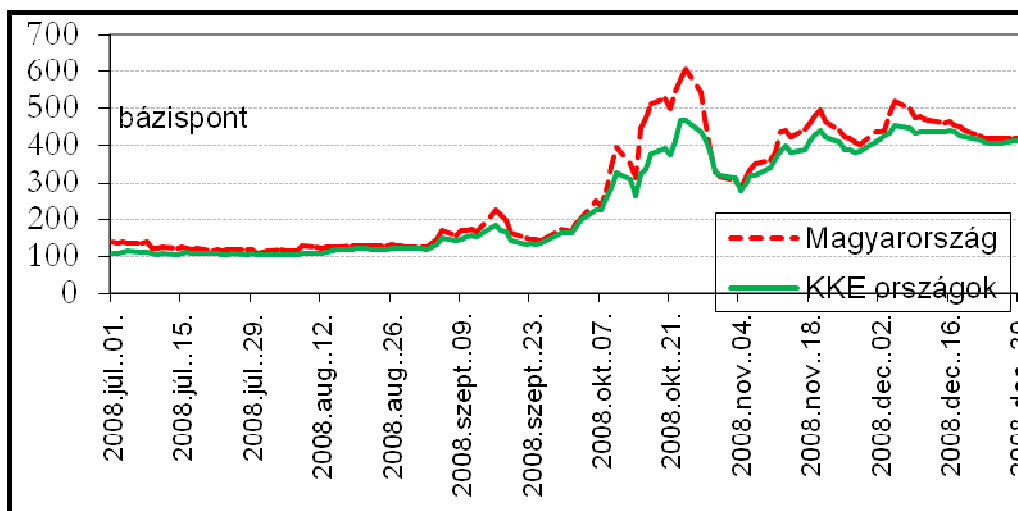
Magyarország már évek óta magas államadóssággal és költségvetési hiánnyal küzdött, miközben mind az állam, mind a magánszféra jelentős külső finanszírozásra szorult, a belső fogyasztás stagnálása miatt pedig a gazdaság alacsony növekedési potenciállal rendelkezett. Mindezek oda vezettek, hogy 2008 őszére a nemzetközi befektetők Magyarországra úgy tekintettek, mint egy különösen sérülékeny országra. Ennek következtében rendkívüli mértékben megrágultak a külső finanszírozási költségek, az állam és a magánpiaci hitelfelvevők számára egyaránt. Magyarország nemzetközi megítélésnek romlását jól példázza hazánk CDS felárának

<sup>6</sup> Várhegyi Bizottság Jelentése: Vezetői összefoglaló, 15. pont

<sup>7</sup> Az igazsághoz hozzátartozik, hogy a jelentés hatására két önszabályozó dokumentum elkészült, ez pedig a Bankszövetség Elnökségének 2/2008 és 6/2009. számú ajánlása volt, előbbi a hitelkiváltás, utóbbi a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére született.

<sup>8</sup> Az USA negyedik legnagyobb befektetési bankja volt, mely az amerikai (nemzetközi) jelzáloghitel válság legnagyobb veszteseként 2008. szeptember 16-án ment csődbe.

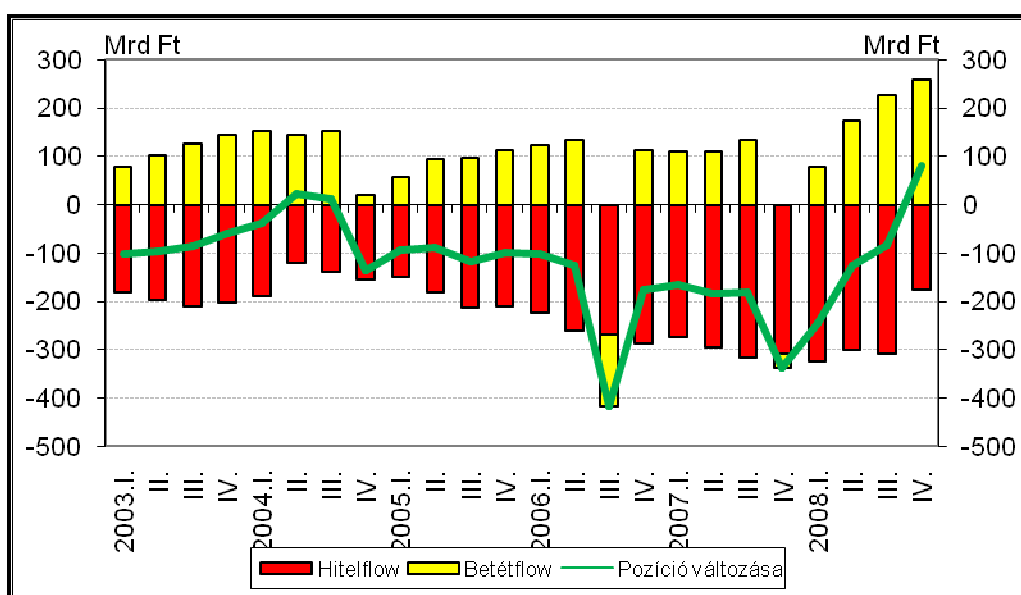
megemelkedése is, mely 2008 őszén mintegy két hónap alatt megnégyszereződött (3. sz. grafikon).



Forrás: MNB, Jelentés a Pénzügyi Stabilitásról, 2009. április

3. sz. grafikon: Magyarország és a KKE régió CDS felárainak alakulása

A 2000-es évek elején megindult forint-, majd az évtized közepétől meglendülő devizaalapú lakossági hitelnövekedést a bankrendszer nem tudta hazai megtakarításokból finanszírozni, így azt külső forrásokból finanszírozta. Mint a 4. számú grafikon is mutatja, 2008 őszéig a lakosság a bankrendszerrel szemben elvesztette korábbi években jellemző megtakarítói pozícióját, s ehelyett adósságai növekedtek. 2008. szeptember végén, bankrendszeri szinten a hitel/betét mutató 157% volt, ami a gyakorlatban azt jelentette, hogy másfélszer nagyobb hitelállománnyal rendelkeztek a bankok, mint amennyit hazai megtakarításokból, betétekből finanszírozni tudtak. A fentiek eredményeként a bankrendszer mérlegfőösszegének közel harmadát külső források finanszírozták.



Forrás: MNB Jelentés a Pénzügyi Stabilitásról, 2009. április

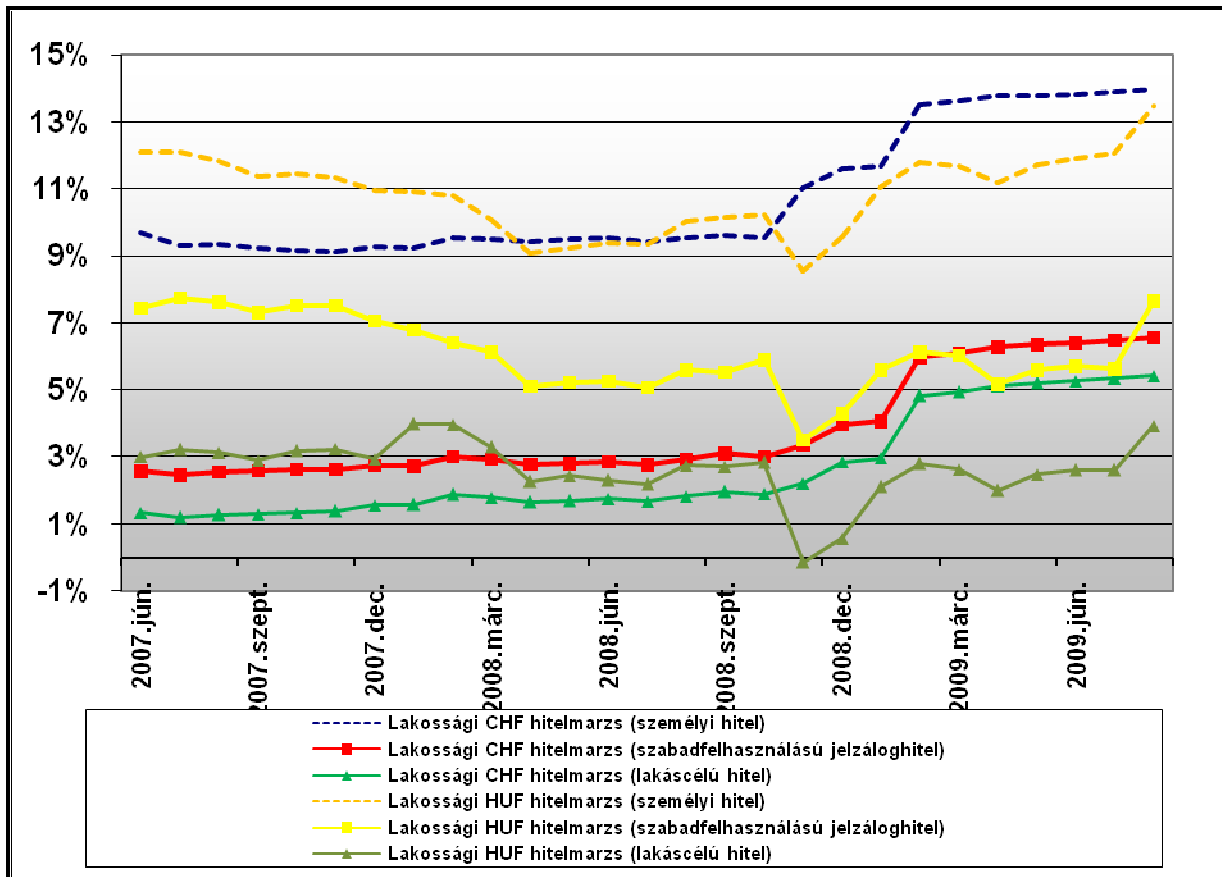
4. sz. grafikon: A hitelintézetek háztartási szektorral szembeni nettó pozíciójának negyedéves változása

A nemzetközi pénzügyi turbulenciák bekövetkeztéig a magyar bankok vagy a nemzetközi pénzpiacról vagy anyabankjaiktól szinte korlátlan mennyiségben és nagyon alacsony kamaton vonhattak be külső forrásokat, mely helyzet 2008 őszén egyik pillanatról a másikra drasztikusan megváltozott. **A bankrendszer mérlegszerkezetéből adódóan a nemzetközi pénzügyi turbulenciák közvetlenül és azonnal érintették a pénzügyi rendszert, s így a bankrendszer fennálló hiteleinek mindennapi finanszírozásához igénybevett külső források elérhetősége és annak ára (vagyis kamata) 2008 őszén nagyon jelentősen megemelkedett.**

Az igazsághoz az is hozzátartozik, hogy a korlátlanul rendelkezésre álló külső forrás és annak alacsony kamata hozzájárulhatott ahhoz, hogy a lakossági hitelezésben rejlő problémák, illetve nem megfelelő gyakorlat elfedve legyen.

## 2. Banki reakciók

A nemzetközi pénzpiaci kamatok emelkedése miatt a bankok többsége 2008 őszén jelentősen megemelte fennálló lakossági hiteleinek kamatát. Mint az 5. számú grafikonon is látható 2008 októberéig a verseny erősödése következtében a kamatmarzsok kissé csökkenő tendenciát mutattak, majd az utána következő időszakban ezek a marzsok 2-4 százalékponttal (átlagban 3 százalékponttal) megemelkedtek. Hangsúlyozzuk, hogy ezek bankrendszeri átlagszámok, melyek mögött kirívó emelések és visszafogottabb banki magatartás is beazonosítható volt.



Forrás: MNB és Bankárképző kalkuláció

5. sz. grafikon: Egyes lakossági hiteltermékek kamatmarzsának alakulása

Ugyanakkor hitelfelvevői oldalon nemcsak a kamatok emelkedése, hanem az árfolyamgyengülés is növelte a törlesztőrészeket. Tehát miközben az árfolyamváltozás miatt emelkedett a kamatszámítás alapja, a tőke, addig a növekvő tőkére számított megemelt kamat halmozottan emelte a törlesztőrészt. Ebből adódóan a hitelfelvevő joggal érezhette, hogy jóval nagyobb mértékben növekszik havi törlesztő részlete, mint amilyen mértékben az árfolyam gyengült, s ezt az érzést tovább növelte, hogy a bankok általában indoklás nélkül, egyoldalú értesítéssel hozták az ügyfelek tudomására a havi törlesztőrészt.

Annak vizsgálata, hogy a bankok részéről milyen mértékben volt indokolt vagy indokolatlan a törlesztőrészlet növelése, túllép e tanulmány keretein és célján. **Ugyanakkor nagyon fontos, hogy úgy az egyoldalú szerződésmódosítás szabályozásában, mint a Magatartási Kódex létrejöttében meghatározó szerepe volt a fenti magatartással szembeni ügyfél és kormányzati elégedetlenségnek.**

### 3. Szabályozási válaszok és a Kódex születése

A hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások 2008. őszi kamatemelései láttán emelte be a jogalkotó a Hitelintézeti törvénybe az egyoldalú szerződésmódosítás korlátozását, mely 2009 augusztusában lépett hatályba. A módosítás lényege az volt, hogy a pénzügyi intézményeknek közzé kell tenniük, melyek azok az okok, amelyek

miatt egyoldalúan kamatot emelhetnek, s a kamatemelést a hatálybalépés előtt 60 nappal szintén közzé kell tenniük, mely idő alatt az ügyfélnek joga van a szerződéstől törlesztési díj nélkül elállnia.

Ugyanakkor az egyoldalú szerződésmódosítás feltételeinek akkori változása nem hozott tényleges korlátozást, mivel a pénzügyi intézmény szabadon dönthette el, melyek azok az okok, amelyek miatt kamatot módosíthat. A bankokkal szembeni bizalom megrendülésének és a Magatartási Kódex megszületésének közvetlen kiváltó oka az volt, hogy néhány bank olyan kamatváltoztatási okokat is nyilvánosságra hozott, melyekben például a banki alkalmazottak jövedelemének változását is kamatemelési indokként tüntette fel.

A fentiek eredményeként és a bizalom helyreállítása érdekében a Kormányzat és a piaci szereplők megegyeztek, hogy záros határidőn belül a PSZÁF elnökének vezetésével olyan Magatartási Kódex kerül kidolgozásra, amely átfogóan kezeli a lakossági hitelezés fogyasztóvédelmi szabályait, beleértve az egyoldalú szerződésmódosítás kérdését is. Megállapodás hiányában a jogalkotó jogszabályi rendezést helyezett kilátásba.

A Magatartási Kódex, egy a pénzügyi válság által felszínre hozott problémák kezelésére szolgáló szabályozási csomag félig önszabályozó, félig jogszabályok által megerősített része volt.

### **A szabályozási csomag a Magatartási Kódexen kívül az alábbiakat foglalta magába:**

- A Felügyelet általános megerősítése, ezen kívül fogyasztóvédelmi hatósági szerepének erőteljes növelése,
- Ügynökök, közvetítők szabályozásának szigorítása,
- Felelős lakossági hitelezés szabályai (jövedelem alapú finanszírozás, deviza alapú hitelek korlátozása, fedezeti szabályok),
- Fogyasztóknak nyújtott hitelek tájékoztatási és egyéb szabályai,
- Az egyoldalú szerződésmódosítás feltételeinek összhangba hozása a Magatartási Kódexszel.

### **A Magatartási Kódex jellemzői:**

- A MK annyiban nem klasszikus kódex, hogy nemcsak magatartási normákat fogalmaz meg, hanem bizonyos esetekben azokon túlmutató, belső eljárásokhoz és üzleti döntésekhez kapcsolódó előírásokat is;
- Annyiban szintén nem klasszikus kódex, hogy a MK nemcsak a fogyasztóvédelmi előírásokban, hanem az ágazati törvényben is nevesítésre kerül. Így a benne foglaltak nem teljesítése nemcsak fogyasztóvédelmi bírsággal sújtható, hanem hatósági eszközzel is kikényszeríthető (pl. nem megfelelő árazási elvek esetén).

- Bár a Kódex lefedi a lakossági hitelezés teljes folyamatát, nem tekinthető koherensnek. Ennek indoka, hogy mindössze három hónap alatt született meg, s az addig összegyűlt és ismerté vált problémákat kezelte, tehát nem előzte meg egy hosszú időre visszanyúló általános tapasztalatokon alapuló magatartási közmegegyezés.
- A Kódex elfogadásában a piaci szereplők a megingott bizalom helyreállítása és a jogi szabályozás elkerülése érdekében váltak érdekeltté, így az MK nem egy piaci kezdeményezésen és általános hitelezői közmegegyezésen alapuló általános hitelezői magatartás elveit tükrözi.

**A fentiekben foglaltak ellenére kétségtelenül pozitív tény, hogy 274 pénzügyi intézmény írta alá a Kódexet, ezen belül a bankok 92%-a és a takarékszövetkezetek 98%-a fogadta el a Magatartási Kódexet.**

	Aláírók	Nem aláírók	Aláírók aránya, %
Bank	34	3	92%
Takarékszövetkezet	103	3	97%
Pénzügyi vállalkozás	137	49	57%
<b>Összesen</b>	<b>274</b>	<b>55</b>	<b>83%</b>

Forrás: PSZÁF

3. sz. táblázat: A Magatartási Kódexet aláírók és nem aláírók száma

A Kódexet alá nem írók általában elvi okokból nem írták alá azt. Ez az elvi ok pedig az volt, hogy véleményük szerint, ők már a MK megszületése előtt is ugyanilyen gyakorlatot folytattak, s a Magatartási Kódex aláírásával csak azt üzenték volna, hogy ez nem így volt. Sőt volt olyan, a Kódexet alá nem író bank, amely saját Magatartási Kódexet dolgozott ki.

### III. A Magatartási Kódex előírásainak elemzése az elmúlt két év tükrében

#### A. A Magatartási Kódexben foglaltak alkalmazásának tapasztalatai

##### 1. Felügyeleti tapasztalatok

A Felügyelet honlapján közzéteszi a Kódexhez csatlakozók listája mellett azon intézmények listáját is, amelyek lakossági hitelezéssel (vagy pénzügyi lízingsel) foglalkoznak és nem csatlakoztak a Kódexhez. A nem csatlakozott intézmények száma: 55 (ebből 3 hitelintézet vagy hitelintézeti fióktelep: Bank of China (Hungária) Hitelintézet Zrt, AXA Bank Europe SA. Magyarországi Fióktelepe és az Oberbank AG



Magyarországi Fióktelepe). A vonatkozó jogszabályok és a Magatartási Kódex elveinek betartását a PSZÁF **2010. során 30 lakossági hitelt nyújtó banknál és pénzügyi vállalkozásnál** ellenőrizte átfogó vizsgálatok keretében. A vizsgálatok végén az intézmények felkészültségét határozattal értékelte, több esetben szankcionálva is azt.

PSZÁF a törvényben meghatározottak alapján számos lehetséges szankciót alkalmazhat, ilyenek például:

- a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása,
- a jogsértő állapot megszüntetésének elrendelése,
- határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértő szolgáltatót azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a Felügyeletet,
- a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja a jogsértéssel érintett tevékenység végzését, illetve szolgáltatás nyújtását, és
- fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A törvény szerint a fogyasztóvédelmi bírság mértéke tizenötezer forinttól kétmilliárd forintig terjedhet, tekintettel a szolgáltató méretére, illetve a jogsértés súlyára.

#### **A vizsgálatok két fő tanulsággal jártak:**

- Az egyik, hogy az új önszabályozási (MK) és szabályozási (Hpt. módosítás) eszközök alkalmazásával érvényt lehet szerezni az ügyfelekkel szembeni tisztességes banki magatartásnak;
- A másik, hogy a hitelintézetek komolyan vették a Kódexben foglaltak alkalmazását, amely az intézményekkel szembeni bizalom helyreállítása érdekében komoly jelentőségűnek mondható.

**További fontos szempont, hogy a Kódex hatályba lépése óta a Felügyelet nem találkozott nem indokolt, nem alátámasztott kamatemeléssel, sőt inkább a kamatok csökkentését tapasztalta.**

**A vizsgálatban** górcső alá kerültek a szerződés megkötése előtti hitelezői magatartásra vonatkozó rendelkezések (így különösen az ügyfelek előzetes tájékoztatására vonatkozó elvek), valamint a pénzügyi intézmények **egyoldalú szerződésmódosítására** vonatkozó rendelkezések, azaz, hogy az intézmények a Magatartási Kódexben vállaltak betartásával élnek-e ezen jogukkal és a Kódexnek megfelelően alakították-e ki az ún. Árazási Elveiket. 2011 szeptembere óta a PSZÁF több vizsgálatot folytatott az aláíró bankok által végzett portfólió-átárazások alátámasztására és a tapasztalatok szerint a módosítások a MK szempontoknak megfelelően történtek. Ugyanakkor a Felügyelet problémásnak tartja, hogy a Kódex hatálya alá tartozó egyoldalú szerződésmódosítási elvek nem minden fogyasztói

szerződésre vonatkozóan kerültek jogszabályi szinten is rendezésre, emiatt bizonyos MK szerinti szerződésmódosítások megítélése a bírói gyakorlatra van bízva<sup>9</sup>.

A vizsgálat további tapasztalatai azt mutatták, hogy a vizsgált intézmények figyelme, erőteljesebb fogyasztó orientáltsága, a **fogyasztói érdekek alaposabb számbavétele a Kódex aláírást követően javult**, noha kifogás, egyes rendelkezések figyelmen kívül hagyása, pontatlan betartása számos esetben előfordult. A legfontosabb tapasztaltok az alábbiakban foglalhatók össze:

- A rendszeres próbavásárlások eredményei szerint az intézmények ügyfél-tájékoztatási tevékenysége jelentősen fejlődött, a legtöbb intézmény a Kódex vizsgált - **az ügyfelek előzetes tájékoztatására vonatkozó** - elveinek eleget tesz. Így az intézmények többsége a Magatartási Kódex hatására a korábban alkalmazott gyakorlatukon túlmutató módon tájékoztatja - mind írásban, mind szóban – ügyfeleit (leendő ügyfeleit) a szerződés megkötése előtt. A Felügyelet azonban több esetben tapasztalt az előzetes tájékoztatásra vonatkozó rendelkezések sérelmével járó magatartást, így több esetben hozott elmarasztaló határozatot is.
- A Felügyelet vizsgálta egyes, **a végrehajtási eljárást megelőzően tanúsítandó hitelezői magatartásra** vonatkozó rendelkezéseket is, így például azon rendelkezést, mely előírja, hogy az intézmény milyen módon lépjen kapcsolatba és hogyan tájékoztassa a fizetési késedelembe esett adóst (a neki küldött fizetési felszólító levelekben) annak érdekében, hogy megelőzze a hitelszerződés felmondását. Ebben a témában alapvetően pozitívak voltak az ellenőrzés tapasztalatai. A legtöbb vizsgált intézmény a Kódex releváns pontjainak megfelelően alakította ki szabályzatait, illetve folytatja tevékenységét. Egyes intézmények azonban a fizetési felszólító levelek tartalmi követelményére vonatkozó rendelkezéseket nem alkalmazták megfelelően, így e kapcsán több elmarasztaló döntés született.
- A Felügyelet vizsgálata révén megállapította, hogy a vizsgálat alá vont intézmények egyharmada nem tett eleget a Kódex azon rendelkezésének, hogy felhívják a szerződés megkötésében **közreműködők** figyelmét arra, hogy az **esetleges követelésvásárlásban, végrehajtásban** a későbbiekben nem vehetnek részt.

A 30 vizsgált intézmény közül a **Felügyelet 16 intézményt bírságolt meg** (egyenként min. 1, max. 5 millió Ft mértékben) a Kódex egyes pontjainak megsértése miatt. A kivetett bírságok együttes összege 29 millió Ft volt. A Felügyelet kilenc intézményt tiltott el határozatában a jogsértő magatartás további folytatásától (Kódex ellenes magatartástól), öt esetben állapította meg, hogy a vizsgált rendelkezéseket az intézmény (Merkantil Bank Zrt, OTP Jelzálogbank Zrt, Raiffeisen Bank Zrt, UCB Ingatlanhitel Zrt, MKB Euroleasing Autóhitel Ker. és Szolg. Zrt) betartja.

---

<sup>9</sup> Részletesen a III./C A MK előírásainak részletes elemzése fejezetben fejtjük ki.

**Az utóbbi időben a Felügyelet különösen nagy jelentőségűnek tartja a nehéz helyzetbe került adósok tájékoztatásának megfelelőségét.** Megítélése szerint ebben a tekintetben a Magatartási Kódex előírásain túlmutató szabályokra van szükség, és a tényleges felmondás és a végrehajtás megkezdése előtt küldött felszólításokban további olyan információkat is szerepeltetni kellene, amelyek alapján lehetséges a nemteljesítés következményeinek részletes értékelése. A Felügyelet által megállapított fontosabb kockázatok:

- Fogyasztóvédelmi szempontból aggályos, hogy a fizetéskönnyítési konstrukciók esetén a harmadik személynek fizetendő díjak, így például a közjegyzői okiratba foglalás vagy a tartozáselismerő nyilatkozat közjegyzői díja, esetlegesen a zálogjog bejegyzéssel kapcsolatos költség minden esetben az ügyfelet terhelik, ezáltal a nehéz helyzetbe került adósok további extra költségekkel szembesülnek.
- Mivel a MK-ben nincsenek határidők, így nem rendezett, hogy a fizetésektelen ügyfelekkel való foglalkozás esetén milyen határidőket kellene a bankoknak betartaniuk. Emiatt az ügyfelek számára kínált megoldások nem feltétlenül egységes gyakorlatot követnek.
- Az árfolyamrögzítési rendszer alkalmazása is problémákat vet fel. Nem egyértelmű ugyanis, ha egy intézmény több, a devizalapú kölcsön céljával azonos célú forint hitel konstrukcióval rendelkezik, melyik forint hitel kamatát kell alkalmazni, miután a gyűjtőszámlán keletkező forint hitel piaci kamatozásává válik.
- A felvett hitelek miatt nehéz élethelyzetbe került háztartások tömegessé válása alátámasztja azt az igényt és elvárást, hogy az intézmények a lehető legnagyobb mértékben szabályozottan, magas szintű átláthatóság mellett kezeljék az ügyféligényeket. A szabványosítást azonban nagymértékben akadályozza a problémás hitelek fedezeteinek, az adósok helyzetének sokfélesége, ami miatt szinte minden ügylet egyedi kezelést igényel. Az aktuális gyakorlatban a hitelintézetek követeléskezelési, behajtási területei a leginkább leterhelt, ugyanakkor alulszabályozott területek az intézményekben.

A PSZÁF tapasztalatai szerint a beérkező ügyfélmegkeresések egyre növekvő számban a végrehajtással kapcsolatosak. Ezen problémák kezelése érdekében a Felügyelet egyrészt a MK továbbfejlesztését szorgalmazza<sup>10</sup>, másrészt kezdeményezte a **Végrehajtási Törvény felülvizsgálatát** és megfelelő módosítását, valamint tervezi a követeléskezelés fogyasztóvédelmi szempontú szabályozását, amely várhatóan újabb implementációs feladatok elé állítja a bankokat.

## 2. Piaci szereplők tapasztalatai

A Kódexet aláíró hitelintézetek többsége az új szabályok implementációját belső projekt keretében, a menedzsment közvetlen felügyelete alatt hajtotta végre

<sup>10</sup> Részletesebben a IV. Következtetések, javaslatok fejezetben fejtjük ki.

jellemzően a lakossági hiteltermékek fejlesztéséért, vagy árazásáért felelős szakterület vezetésével. A projektet általában három fázisra tagolták. Az első ún. diagnosztikai fázis, vagyis a Kódexben lefektetett elvek által megszabott feladatok feltérképezése, a nyitott kérdések egyeztetése volt. A második, implementációs szakaszban a rendelkezéseket ültették át a banki gyakorlatba, azaz megtörtént az érintett folyamatok, szabályzatok, belső és ügyfél-tájékoztatáshoz szükséges dokumentumok módosítása. A feladatok elvégzését követően gondot fordítottak az úgynevezett „follow-up” (követés) fázisra is, melynek célja a projekt eredményeinek nyomon követése. Utóbbi hasznos eszköze például a fióki próbavásárlás, melyet a nagyobb intézmények rendszeresen végeznek saját hálózatuk felmérésére. **Általánosságban elmondható, hogy az implementációs projektet a bankok vezetése nem csupán egy kipipálandó feladatnak tekintette és meggyőződésük, hogy a szolgáltatások színvonalának javításán keresztül a Magatartási Kódex hozzájárult a banki kultúra fejlesztéséhez.**

### ***Jellemzőbb nehézségek, kihívások az implementáció során:***

A Kódex egyes fejezeteivel kapcsolatos tennivalók és intézkedések kapcsán több nehézség, és értelmezési probléma merült fel. Az egyik ilyen téma a felelős hitelezésre vonatkozó, **általános normák** teljesítése volt, ami a szubjektíven értelmezhető megfogalmazásai miatt nagy kihívást jelentett. A másik problémás területet a szerződési feltételek futamidő alatti, egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályok jelentették; melyek a bankok árazási elveinek újragondolását, az okok listájának implementálását és az árazási döntéshozatal eljárási szabályainak lefektetését kívánták meg. Az elvárásnak megfelelően az intézményeknek létre kellett hozniuk egy **új belső szabályzatot**, az Árazási Elveket, melyben rögzítik a lakossági hitel-, illetve kölcsönszerződésekben alkalmazott kamat-, díj- és költségtényezők egyoldalú módosításának elveit. Minden bank számára kihívást jelentett, hogy olyan elveket és módszertanokat fektessen le, melyekkel optimálisan tudja összehangolni a jogszabályi elvárásokat és aktuálisan alkalmazott árazási politikáját úgy, hogy piaci versenyhelyzete, üzleti szempontjai ne sérüljenek.

## ***B. A Magatartási Kódex előírásainak összefoglaló értékelése***

A Kódex célja, hogy megerősítse, illetve visszaállítsa a lakossági hitelfelvevők és a hitelezők közötti nélkülözhetetlen bizalmat azáltal, hogy lefekteti a felelős hitelezés általános normáit, szabályozza a hitelezés folyamatát.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. Törvény (Fttv.) alapján a Magatartási Kódex definíciója a következő:

*2.§ i): „a magatartási kódex olyan – a piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabálygyűttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő*

*magatartási szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el.”*

A definíció kiemeli, hogy a magatartási kódex klasszikus értelemben vett piaci önszabályozó eszköz, mely általánosan követendő iparági szabályokat fogalmaz meg. Ezzel szemben a lakossági hitelezés elveit rögzítő hitelezői Magatartási Kódex megszületése **nem tekinthető tipikus önszabályozásnak**, hiszen a Kódex létrehozását nem a piaci szereplők kezdeményezték, hanem szabályozói nyomás hatására jött létre, ráadásul a PSZÁF, mint felügyeleti hatóság is közreműködött az előkészítésében. A problémát az jelentette, hogy a piaci szereplők nem tudtak egymással megegyezni, így kellett egy közvetítő intézmény ahhoz, hogy a Kódex létre jöhessen, és a hitelintézetek aláírják.

A Kódexet aláíró pénzügyi intézmények a Preambulumban lefektetett elvek alapján kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Kódex előírásait belső üzletmenetükben **önkéntesen érvényesítik**. Az önkéntesség és a belső üzletmenetben való szabályozási kötelezettség között azonban ellentmondás áll fenn, hiszen ha a Kódex önkéntes előírásait belső szabályzatban rögzítik, akkor a PSZÁF ellenőrizheti azok betartását, illetve szabálytalanság esetén büntethet is. Ésszerűbb lett volna a Kódexben foglalt szabályokat vagy részletesen szabályozni a Hitelintézeti törvényben, így minden piaci szereplőre kötelező érvényűvé tenni, vagy ténylegesen önszabályozásként felfogni, amelyet nem kötelező belső szabályzatokban rögzíteni.

A PSZÁF a Kódexhez **nem csatlakozó intézmények listáját** nyilvánosságra hozta, ez azonban aránytalanul kis „büntetés” volt ahhoz képest, hogy a Kódexet aláíró intézmények felvállalták egy potenciális PSZÁF bírság lehetőségét a szabályok nem megfelelő betartása esetén. Visszaszituáció jött tehát létre a Magatartási Kódex bevezetésével, az aláíró és a nem aláíró pénzügyi intézmények helyzete nem volt egyensúlyban. Bár miután a nem aláírók száma csekély, ez rendszer szinten, a Kódex elfogadottsága és alkalmazása szempontjából nem okozott problémát.

A Magatartási Kódex egy adott bankba **„bebetonozott” ügyfél** érdekeit próbálja meg képviselni, a hitelnyújtó intézményt keretek közé szorítani. Ehelyett célszerűbb lett volna egy olyan megoldást alkalmazni a felmerült problémák kezelésére, amely erős versenyhelyzetet teremt a pénzügyi szervezetek között azáltal, hogy lehetővé teszi az ügyfeleknek a gyors és egyszerű bankváltást (hitelkiváltást), ha az adott intézménynél már nem kedvezőek számukra a feltételek.

A Magatartási Kódex Preambuluma 3 alapelvet emel ki:

- A **transzparencia** elve kimondja, hogy a lakossági hitelezés során a hitelezők a közérthetőség és átláthatóság követelményét szem előtt tartva kötelesek az ügyfelek rendelkezésére bocsátani a kockázatok mérlegeléséhez szükséges információkat. A transzparencia elvével az elsődleges probléma az, hogy a Magatartási Kódex nem ad megfelelő iránymutatást a mindennapi gyakorlatra, nem definiál olyan normákat, iparági „best-practice” megoldásokat, amelyek betartásával biztosítható az elv teljesülése.

- A **szabályszerűség** elve alapján az aláíró pénzügyi intézmények kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Magatartási Kódexben foglalt normákat szabályzataikban rögzítik, valamint az általános szerződési feltételeiket magában foglaló üzletszabályzataikban utalnak arra, hogy a Magatartási Kódexnek kötelező érvénnyel alávetették magukat.
- Az árazási **szimmetria** elvének célja, hogy a hitelezők ne csak a körülmények kedvezőtlen megváltozása esetén módosítsák a kamatok, díjak és egyéb költségek mértékét, hanem az ügyfél számára kedvező változásokat is figyelembe vegyék az árazásukban. A szimmetria elvének érvényesítése jogos igényként merült fel, hiszen egyik pénzügyi intézmény sem követte a gyakorlatában ezt az elvet. Általánosságok helyett azonban szükség lett volna az elv részleteinek lefektetésére is, hiszen „a körülmények kedvező irányba változnak” kifejezés nem egyértelmű, szabad értelmezésre ad lehetőséget. A szimmetria elvének teljesülését ráadásul nehéz megítélni, nemcsak az ügyfél, hanem az intézmény számára is, így olyan elvekre lenne szükség, amelyeket az ügyfél átlát és el tudja dönteni, hogy az adott pénzügyi szervezet ennek megfelelően cselekedett-e vele szemben.

A Magatartási Kódex kiterjed az összes lakossági hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézményre, ugyanakkor az **ügynökök** nem tartoznak a Magatartási Kódex hatálya alá, a MK a pénzügyi intézményekre hagyja az ügynökhálózatuk szabályozását. A probléma ezzel az, hogy a Magatartási Kódexben foglalt elvek betartásának teljeskörűségét nem lehet ellenőrizni az ügynököknél.

A magyar Magatartási Kódex elég „viharos” körülmények között, ráadásul mindössze három hónap alatt született meg. Nemzetközi tapasztalatok alapján klasszikus magatartási kódexet nyugodtabb időkben célszerű alkotni a pénzügyi intézmények gyakorlatában már alkalmazott normák összefoglalására, lefektetésére. A Magatartási Kódexben foglalt normák teljesülését is leginkább gazdasági növekedés, intenzívebb piaci verseny időszakában lehet lemérni.

**Az akkori környezetben ugyanakkor fontos és újszerű eszköz volt, amelyre a piac és a hatóságok ma is pozitívként tekintenek, de ma már a MK bizonyos részei elavultak, mások jogszabályba kerültek, esetenként azzal ellentétesek. Sosem volt koherens, valamennyi fontos kérdést lefedő, átfogó jellegű szabályozás, mégis sikeres eszköznek bizonyult, hiszen 274 intézmény aláírta és alkalmazta.**

## C. A Magatartási Kódex előírásainak részletes elemzése

### 1. Felelős hitelezés általános normái

#### 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

- a) hitelbírálataik során alapvetően az ügyfelek hitelező által megismert teherviselő képességét figyelembe véve hozzák meg hitelengedélyező döntéseiket. Ezen eljárásuk során megvizsgálják, hogy ügyfelek várhatóan képesek lesznek-e a szerződés szerű visszafizetésére. Csak eszközfedezeti alapon, jövedelem vizsgálat nélküli hitelt – a felmerülő kockázatok gondos mérlegelésével, illetve erre kialakított speciális termékkörökben – korlátozottan nyújtanak.
- b) Az ügyfél igényekhez szabott átlátható termékeket, szolgáltatásokat, kondíciókat és szerződési feltételeket alakítanak ki. Az ügyfél igények meghatározásánál a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban az olyan fogyasztó magatartását veszik alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
- c) Ügyfeleknek a nyújtandó szolgáltatásról korrekt és teljes körű tájékoztatást adnak. A személyes ügyfélkapcsolatokban törekednek arra, hogy ügyfelek megértsék a számukra ajánlott/értékesített termék kondícióit, és képesek legyenek mérlegelni a benne rejlő kockázatokat.
- d) Segítik az ügyfeleiket abban, hogy döntésüket hosszabb távú szempontok mérlegelésével hozzák meg. A hitelszerződés megkötése előtt a hitelezők vállalják továbbá, hogy az ügyfél számára megfelelő, konkrét hiteltermék kiválasztását követően kiemelt figyelmet fordítanak azon kockázatok bemutatására, amelyek a hitel törlesztőrészletének növekedését eredményezhetik, és felhívják ügyfelük figyelmét arra, hogy számoljanak a törlesztő részlet esetleges jövőbeni növekedésével, a hiteltermék kiválasztásánál józan körültekintéssel járjanak el.
- e) Az ügyféllel szemben együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódot tanúsítanak.

A felelős hitelezés általános normái azokat az elveket foglalják magukban, amelyeket a hitelezőknek a hitel teljes életútja alatt, azaz a hitelnyújtást megelőző időszakban, a felvett hitel teljes futamideje alatt, illetve fizetési nehézségek felmerülése esetén is be kell tartaniuk. A felsorolt etikai elvek elvárják a hitelezőktől, hogy az ügyfelek teherbíró képességének szem előtt tartásával, hosszabb távú szempontok mérlegelésével helyezzék ki a rendelkezésre álló forrásait, valamint átlátható termékpalalettát alakítsanak ki, amelyről megfelelően tájékoztatják az ügyfeleket különösen a várható kockázatok kiemelésével.

A pénzügyi intézményekkel készített interjúk tapasztalatai alapján a fejezetben megfogalmazott alapelvek jó kezdeményezésnek minősülnek, ugyanakkor több helyen is túl **általános, néhol ellentmondásos a megfogalmazás**, ami azt eredményezi, hogy nehéz ezeket az elveket a mindennapi működés szintjén értelmezni.

A Magatartási Kódex bevezetése előtt a hitelezési gyakorlatot az jellemezte, hogy a pénzügyi intézmények **jövedelemvizsgálat nélkül, eszközfedezeti alapon** hozták meg hitelengedélyezési döntéseiket, figyelmen kívül hagyva az ügyfelek tényleges teherviselő képességét. Ez okozta azt, hogy olyan ügyfélréteg is hitelhez jutott, amelynek hiteltörlesztő részlete aránytalanul magas részt képviselt a háztartás teljes jövedelmében, magával hordozva ezzel a jövőbeli problémák felmerülésének, végső esetben pedig akár a bedőlésnek az esélyét is.

Jogos felvetés a Magatartási Kódexben, hogy kizárólag eszközfedezeti alapon, jövedelemvizsgálat nélkül ne hitelezzenek az intézmények, ugyanakkor a Magatartási Kódex nem nyújt támpontot ahhoz, hogy a hitelintézetek hogyan ellenőrizzék az **ügyfél valódi jövedelmét**, hogyan ítélik meg az ügyfelek tényleges fizetőképességét. Magyarországon az ügyfelek teljes jövedelmében jelentős részt képviselnek a rejtett, eltitkolt, ún. fekete jövedelmek, amelyeket a hitelintézetek például közüzemi számlák segítségével próbálnak meg felderíteni (pl. mobiltelefon számla). A Kódex nem ad iránymutatást azonban ahhoz, hogyan és mely szempontokat figyelembe véve mérlegeljék a hitelintézetek az ügyfelek teljes teherviselő képességét.

Az eszközfedezeti hitelt, jövedelemvizsgálat nélkül **„korlátozottan nyújtanak”** kifejezés túl általános és ellentmond a jövedelemalapú hitelezési elvárásnak. Ez a pont nem tiltja meg a hitelintézeteknek az ilyen típusú hitelek alkalmazását, csupán gátat szab a mértéküknek. Az azonban, hogy ez mit jelent pontosan, nehezen meghatározható és még nehezebben ellenőrizhető, az általános megfogalmazás lehetőséget ad az meghozni kívánt szabály kikerülésére.

Az **ügyféligenyekhez szabott, átlátható termék- és szolgáltatás struktúra** kialakítása ellentmondásba ütközik, hiszen egy egyszerű és sztenderd termékpaletta a hitelfelvevők számára könnyebben átlátható, ugyanakkor alkalmatlan az egyedi ügyféligenyek kezelésére. Az átláthatóság és a személyre szabottság között tehát ellentmondás feszül, nem lehet mind a két szempontot egyformán figyelembe venni, a hitelintézeteknek meg kell találniuk a kompromisszumot („trade-off”) e két elv között.

A Magatartási Kódexben az átláthatóság követelményének rögzítése jó kezdeményezés, ugyanakkor megfogalmazása túl általános, nem definiálja, mitől lesznek átláthatóak a hiteltermékek, a banki szolgáltatások, a termékkondíciók és a szerződési feltételek, milyen elveknek kell a pénzügyi intézményeknek megfelelniük ezen a téren.

A Magatartási Kódex az általános normák között kimondja, hogy az ügyfeleknek **korrekt és teljes körű tájékoztatást** kell nyújtani. Nem lehet azonban ellenőrizni, ki, mikor és mit mondott el az ügyfeleknek, így a pénzügyi intézmények azzal próbálják meg jogilag fedezni magukat, hogy aláíratnak egy olyan nyilatkozatot az ügyfeleikkel, amelyben azok kijelentik, hogy a hitelintézet által nyújtott tájékoztatás teljes körű volt, valamint megértették és tudomásul vették a lehetséges jövőbeli kockázatokat. A



nyilatkozat ellenére azonban egyáltalán nem biztos, hogy az ügyfelek ténylegesen értik és átlátják ezeket a potenciális kockázatokat.

A Magatartási Kódex egyértelműen a hitelezők felelősségi körébe utalja az ügyfelek tájékoztatási kötelezettségét. A teljes körű, különösen a termékben rejlő kockázatokra való figyelemfelhívás azonban nemcsak a hitelintézetek feladata, hanem a **közjegyzőknek** is van felelőssége ezen a téren, szerepük szerint a szerződéskötés előtti tájékoztatásban ők jelentik a külső kontrollt a folyamatban. A tájékoztatási kötelezettség tekintetében tehát a hitelintézetek és a közjegyzők között megosztott felelősségre lenne szükség, hiszen jelenleg a Magatartási Kódex ezt kizárólag a hitelintézetek felelősségének tekinti. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete is egyetért ezzel a megállapítással, miszerint a közjegyzőknek is van felelősségük az ügyfelek előzetes tájékoztatásában, és a kockázatokra való figyelem felhívásában, ezért az ő szakmai kvalitásaikra és ellenőrzésükre jobban oda kellene figyelni..

A Magatartási Kódex előírásai alapján elvárás a hitelezőkkel szemben, hogy a tájékoztatás ne csak teljes körű és korrekt legyen, hanem ugyanakkor **érthető** is. A hitelfeltételek és kondíciók érthetőségének növelése azonban nem egyszerű feladat a hitelintézetek számára, hiszen ennek gátat szab az ügyfelek pénzügyi kulturális szintje. Az ügyfélvisszajelzések alapján ráadásul a fogyasztók többsége a többlettájékoztatást a termék bonyolultságával kapcsolja össze, ami az erős piaci versenyben hátrányosan érintheti az adott pénzügyi intézményt.

A Magatartási Kódex kimondja, hogy a hitelintézetek kötelesek az ügyfeleiket **hosszabb távú szempontok mérlegelésében** is segíteni, ugyanakkor az intézmények nem ismerik az ügyfelek céljait, egyedi körülményeit, így segíthetnek ugyan a kockázatok bemutatásával és az ügyfelek figyelmének célzott irányításával, de a döntéseik felelősségét nem vállalhatják át teljes mértékben.

Az **együttműködő, rugalmas és segítőkész bánásmód** követelménye szintén túl általános elv, betartatása és ellenőrizhetősége nehezen valósítható meg.

## 2. A szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elvei

### II. Szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elvei

A hitelezők vállalják, hogy

- a) Lakossági lakáshitelezési szolgáltatás nyújtása esetén jelen Kódex hatályba lépését követő 6 hónapon belül csatlakoznak „**az Európai Megállapodás a lakáshitelekre vonatkozó szerződéskötés előtti információkról szóló önkéntes magatartási kódexről**” (2001/193/EK) című ajánláshoz és lehetőség szerint a csatlakozást követően azonnal alkalmazzák az abban megfogalmazott tájékoztatási elveket és konkrét gyakorlatot,
- b) Lehetővé teszik ügyfeleik számára a **saját intézményük eltérő feltételű termékei közötti összehasonlítást**.
- c) Javasolják ügyfeleiknek, illetve leendő szerződő feleiknek, hogy a felelős hitelfelvételi döntéshez fontolják meg a háztartásuk teljes teherviselő képességét, vegyék figyelembe a háztartásukban élők vagyoni-jövedelmi helyzetét, eladósodottságát és a leendő adóssággal összefüggő teherviselő képességüket is, valamint az ügyfél igénye alapján segítséget nyújtanak az ügyfél, illetve leendő szerződő fél teherviselő képességének felméréséhez.
- d) Felhívják az ügyfelek figyelmét a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének fogyasztóvédelmi honlapjára** és az **ott szereplő termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra** (hitelkalkulátor, háztartási költségvetés-számító program), valamint **átlinkelési lehetőséget biztosítanak** azokra.
- e) 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.
- f) Egyértelműen meghatározzák a pénzügyi szolgáltatások és termékek értékesítése során **használt fogalmakat**.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Nem tekintik **az ügyfelek életkorát** a hitelkérelem automatikus elutasítása indokának és egyben mérlegelik, hogy milyen módon nyújthatnak hitelt idősebb ügyfeleiknek, milyen eszközökkel kezelhetik az időskorból származó hitelezési kockázatokat (pl. további biztosítékok előírása).
- k) A hiteligénylés benyújtásakor vagy azt megelőzően meggyőződnek arról – ha a Központi Hitelinformációs Rendszerben **(KHR) való szereplés** valószínűleg a hitelkérelem elutasításával jár –, hogy ügyfeleik 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 hiteligénylés 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.
- l) **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.
- m) Amennyiben a hitelnyújtás feltétele **hitelfedezeti célú életbiztosítás megkötése** (ide nem értve azt az esetet, amikor az ügyfél a hiteligénylést megelőzően köt hitelfelvétel céljából életbiztosítást), akkor erre csak a pozitív hitelbírálatot követően, a hitelfolyósítás feltételeként kerüljön sor. El kell kerülni, hogy az ügyfél elutasított hiteligénylés esetén is, fölöslegesen kössön életbiztosítást.
- n) Vállalják, hogy amennyiben lehetőség (pl. nem a termékbe beépített csoportos biztosítások esetén), az **ügyfél szabadon választhasson** több biztosítótársaság életbiztosítási terméke közül.

o) 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.

p) 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 szerződésszerű magatartás következményeiről.

q) 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, kockázatfeltáró nyilatkozat) egy lapon történő megtétele akkor elfogadható, ha az ügyfélnek lehetősége van megjelölni, hogy mihez adja hozzájárulását, mely kérdés tekintetében teszi meg nyilatkozatát.

r) 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**.

s) A szerződés megkötésekor vállalják, hogy az ügyfél számára lehetőséget biztosítanak a devizaalapú hitel **devizában történő egyösszegű törlesztésére**.

t) Felhívják a szerződés megkötésében **közreműködők** figyelmét arra, hogy a hitelezői által a későbbiekben esetlegesen kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtásban vásárolóként nem vehetnek részt.

**A szerződéskötés előtti** hitelezői magatartás általános elvei konkretizálják azokat a szempontokat, amelyek hozzásegítenek egy felelős, teherviselő képességen alapuló hitelezői és hitelfelvevői társadalmi rendszer kialakításához.

Jó gondolat, hogy a hitelintézetek tegyék lehetővé az eltérő kondíciójú banki termékek közötti **összehasonlítást**, hiszen ez mind az értékesítőket, mind pedig az ügyfeleket segíti. Nehézkes viszont az eltérő feltételű, bonyolult terméket érthetően, átlátható módon összehasonlítani. Nem alakult ki legjobb gyakorlat az összehasonlítás módszerére, a hitelezők eltérő megoldásokat alkalmaznak, ráadásul az összehasonlítás az egyébként is hosszú tájékoztatási időt csak tovább növeli.

A válság előtti időszakban a **kockázati verseny és az ügynökök szabad működése** okozott igazán komoly gondot, hiszen a hitelkihelyezési döntésekben nem játszott különösebb szerepet az ügyfelek jövedelmi-vagyoni helyzete, teljes teherviselő képessége, sokkal inkább eszközfedezeti alapon hiteleztek a pénzügyi intézmények. Óriási problémát jelentett például, hogy az ügynökök a saját hasznukat szem előtt tartva rávették az ügyfeleiket hitelfelvételre, illetve a meglévő hiteleik kiváltására (ügyfelek utaztatása), figyelmen kívül hagyva a háztartások tényleges vagyoni-jövedelmi helyzetét, eladósodottságát és a leendő adóssággal összefüggő teherviselő képességét.

Jó felvetés a **nehezen érthető, kizárólag jogszabályi helyek** megjelölésére szorítókozó ügyféltájékoztatás elkerülése, mivel ezek jelentősen megnehezítik a termékkondíciók és szerződéses feltételek pontos megértését. A Magatartási Kódex elvárja, hogy a pénzügyintézetek személyes kapcsolat esetén az írásos tájékoztatást

szóbeli tájékoztatással is kiegészítsék, ennek teljesülését ugyanakkor rendkívül nehéz, szinte csak próbavásárlások révén lehet nyomon követni.

A pénzügyi termékek és szolgáltatások értékesítése során használt **fogalomtár** elkészítése szintén jó ötlet, hiszen erősíti a termékek ügyfelek általi megértését, több hitelintézetnél azóta a szerződés részét is képezi. A **PSZÁF honlapján** elérhető termékleírásokra és összehasonlítást segítő alkalmazásokra való figyelemfelhívás tovább növeli a fogyasztói tudatosságot, ráadásul a Magatartási Kódexnek ez a pontja nemcsak általánosságban fogalmazza meg ezt a követelményt, hanem konkrétan kimondja, hogy az intézmények honlapjáról közvetlen elérést kell biztosítani az ügyfeleknek az említett tartalmakhoz.

Az akciós induló és az **akciós időszakot követően fizetendő törlesztőrészlet** nagyságáról való tájékoztatás kiemelten fontos szempont a Magatartási Kódexben, hiszen ennek hiánya könnyen megtévesztheti az ügyfeleket. Ez az elv kimondja, hogy a hitelintézetek kötelesek vagy azonos betűmérettel és megegyező megjelenítésben feltüntetni az akciós időszak lejáratát követő kondíciókat, vagy kötelesek gondoskodni arról, hogy az „jól érthetően elhangozzon”. Az elv jó, azonban választásra ad lehetőséget. A fenti megfogalmazás alapján elfogadható az a megoldás is, ha az intézmény az akciós időszak utáni törlesztőrészlet nagyságát elrejtve, apró betűvel jeleníti meg, és csak szóban jegyzi meg az ügyfélnek, hogy az akciós időszak után a feltételek változhatnak. A szóbeli tájékoztatás ráadásul nem ellenőrizhető, így a Magatartási Kódexnek ez a pontja könnyen kikerülhető.

A Kódex deklarálja, hogy az **ügyfelek életkora** nem lehet a hitelkérelem automatikus elutasításának indoka, amely azonban ellentmond a betétesek pénzének felelős kezelésével. A hitelezők többségénél a belső szabályozásban azelőtt is voltak életkorra vonatkozó korlátok, a Magatartási Kódexnek nem kellett volna erre konkrét szabályt alkotnia, hiszen ez durva beavatkozást jelent a kockázatkezelési politikába, ráadásul ez csak egyetlen kiragadott probléma a sok közül. Valószínűleg azért éppen az életkor kérdéskörét szabályozták a Magatartási Kódexben, mert a PSZÁF-hoz érkezett panaszok száma megnőtt ezzel a témával kapcsolatban.

Jó kezdeményezés, hogy a hiteligenylés benyújtása előtt az intézmények győződjenek meg arról, hogy az ügyfél nem szerepel a **Központi Hitelinformációs Rendszerben**, ha ez az adott intézménynél automatikus elutasítás indokát jelenti, megkímélve ezzel az ügyfeleket a felesleges többletkiadásoktól. Ehhez a gondolatkörhöz tartozik a hitelfedezeti életbiztosítás is, amelyet a Kódex értelmében elegendő a pozitív hitelbírálatot követően megkötni ezzel is csökkentve a hitelfeltevő felesleges költségeit.

A **megtakarítással kombinált, unit-linked hitelek**et kizárólag olyan ügyfeleknek szabadna értékesíteni, akik hosszú távon magas jövedelemmel rendelkeznek, hiszen a termék jellemzőiből adódóan megélhetési célokra nem alkalmas ez a típusú termék, az ügynökök ugyanakkor szívesen értékesítették ezeket a konstrukciókat. Kiemelten fontos szempont ezeknél a magas kockázatú termékeknél az ügyfelek

megfelelő tájékoztatása, ami azonban nehezen ellenőrizhető, nem lehet hatékonyan felmérni, hogy az ügyfél ténylegesen megértette-e a termék kockázatait.

A hitelfedezeti célú **életbiztosítás** szabad megválasztásának ötlete jó, azonban könnyen kikerülhető. Az intézmények gyakran saját biztosítási terméküket ajánlják, az ügyfelek többsége pedig nem hajlandó időt és energiát fordítani a különböző biztosítások összehasonlítására és ezek közül a számukra legmegfelelőbb kiválasztására, hanem automatikusan elfogadják azt, amit a hitelintézet felkínál.

A Kódex alapján az ügyfeleknek **nyilatkozniuk** kell arról, hogy minden tájékoztatást megkaptak, az értékesített termék kondícióit megértették és mérlegelték a benne rejlő kockázatokat. A nyilatkozat aláírása azonban nem jelenti azt, hogy az ügyfelek ténylegesen megértették és átlátják a kockázatokat, ráadásul, ha nem írják alá ezeket a nyilatkozatokat, akkor a hitelt sem engedélyezik számukra. A termékekben rejlő kockázatok megértéséhez magasabb pénzügyi kultúrára lenne szükség, az ügyfelek többsége például még ma sem érti a devizahitelek terheinek emelkedésének okát.

Pozitív továbbá a devizaalapú hitel **devizában történő egyösszegű törlesztésének** lehetősége, amely esélyt ad az ügyfeleknek arra, hogy ha jövedelmi-vagyoni helyzetük megengedi, akkor ne csak forintban, hanem devizában is végtörleszthessenek. Az egyösszegű törlesztésen felül biztosítani kellene az ügyfeleknek azt a lehetőséget is, hogy devizaalapú hiteleiket ne csak forintban, hanem az adott devizában is törleszthessék, ha az ügyfél igényli ezt a lehetőséget.

A korábban nem említett elvekkel, azaz az elkészült értékbecslés eredményének ügyféllel történő megismertetésével, az állami kamattámogatás vagy kezesség feltételeiről, valamint a szerződés díjmentes felmondásának lehetőségéről való részletes tájékoztatással a megkérdezett intézmények egyetértenek, ugyanakkor, ahogy már korábban is említettük, nagyon nehéz ezeket a szempontokat betartatni, megfelelő teljesülésüket ellenőrizni.

A PSZÁF tapasztalatai alapján az aláíró intézmények óriási erőfeszítéseket tettek a termékek összehasonlíthatósága, az előzetes tájékoztatás megfelelősége érdekében, a Magatartási Kódex hatására számos új eszköz, megoldás született ezen a téren. A szóbeli tájékoztatások megfelelőségét próbavásárlásokkal rendszeresen ellenőrzi a Felügyelet. A tapasztalatok összességében jók, érezhető a fejlődés ezen a területen. Panaszügyek kezelésében szintén jelentős előrelépés történt, jellemző, hogy az intézmények vitás ügyekben méltányosságot gyakorolnak az ügyfelek felé.

A Magatartási Kódex mellett a Felügyelet 1/2011. sz. Ajánlása is a hitelfelvétel előtti tájékoztatás fontosságát hivatott erősíteni valamennyi pénzügyi termék értékesítése során. Az ajánlás felhívja a pénzügyi intézmények figyelmét arra, hogy minél bonyolultabbak a termékek, annál fontosabb egy rövid (egy oldalas), lényegét összefoglaló terméktájékoztató kidolgozása azzal együtt, hogy az ügyfélnek időt kell hagyni a teljes anyag elolvasására is.

### 3. A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályok

#### III. A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályok

A hitelezők vállalják, hogy

- a) a lakossági hitel-, illetve kölcsönszerződésekben alkalmazott kamat, díj és költségtényezők egyoldalú módosításának elveit Árazási Elvekben rögzítik, amely üzleti titkot tartalmazhat, ezért nem nyilvános, de azt a PSZÁF kérésére, annak rendelkezésére kell bocsátani.
- b) az Árazási Elvek jelen Kódexben meghatározott okok figyelembe vételével – az adott hitelező sajátosságai alapján – tartalmazzák a legfontosabb előre látható árazási szempontokat, amely a szerződésekben alkalmazott kamat, díj és költség módosítására hatással lehet.
- c) A szerződésekben alkalmazott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró – jelen Kódexben meghatározott, a hitelező által alkalmazott – ok-listát nyilvánosságra hozzák.
- d) A szerződés szerint egy évet meg nem haladó futamidejű – és automatikusan nem megújítható – hitelek esetében az ügyfél hátrányára a szerződéses feltételeket a hitelező egyoldalúan nem fogja módosítani.
- e) Érvényesítik az adott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró feltételek vagy körülmények kedvező irányú változását is a szimmetria elvének megfelelően.
- f) Az átláthatóság biztosítása érdekében a deviza alapú hitelek folyósítása és törlesztése esetén alkalmazott aktuális árfolyamot és az MNB deviza középárfolyamtól való eltérést visszakereshetően is nyilvánosságra hozzák.

Ennek megfelelően - amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - a **pénzügyi intézmény egyoldalúan jogosult a fogyasztóval kötött kölcsönszerződésben, vagy pénzügyi lízingszerződésben a kamat-, illetve költség- és díjtételeinek mértékét megváltoztatni, amennyiben az adott szolgáltatást befolyásoló feltételek módosulnak.** Az alábbiakban megjelölt valamely ok változása önmagában nem feltétlenül eredményezi a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének módosítását. Az alábbiakban meghatározott, a kamat-, díj- és költségelemekre kihatással bíró, huzamosabb ideig fennálló okok változása együttes hatásainak vizsgálata és alapos elemzése alapján dönt a pénzügyi intézmény a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének egyoldalú módosításáról.

#### Ok-lista

1. A hitelezők vállalják, hogy **kamatot** csak az alábbi okok bekövetkezése esetén módosítanak egyoldalúan.

1.1. A jogi, szabályozói környezet megváltozása

- a) a hitelező – hitel-, és pénzügyi lízingszerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a hitelezőre kötelező egyéb szabályozók megváltozása;
- b) a hitelező – hitel-, és pénzügyi lízingszerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységéhez kapcsolható közteher- (pl. adó-) változása, a kötelező tartalékolási szabályok változása;
- c) kötelező betétbiztosítás összegének, vagy díjának változása.

1.2. A pénzügyi feltételek, a makrogazdasági környezet módosulása

- a) a hitelező forrásköltségeinek változása / pénzügyi forrásszerzési lehetőségek változása, így különösen, de nem kizárólagosan:
  - Magyarország hitelbesorolásának változása,
  - az országkockázati felár változása (credit default swap),
  - jegybanki alapkamat, a jegybanki repó- és betéti kamatlábak változása,
  - a bankközi pénzügyi kamatlábak/ hitelkamatok változása,
  - a Magyar Állam vagy a hitelező által kibocsátott kötvény és SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő elmozdulása,
  - refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának, illetve kibocsátója elismert külső hitelminősítő szervezet általi kockázati besorolásának változása vagy az ilyen besoroláshoz kapcsolódó költségek megváltozása,
  - a hitelező lekötött ügyfélbetéteinek kamatának változása.

### 1.3. Az ügyfél kockázati megítélésének megváltozása

- a) Az ügyfél, illetve a hitelügylet más kockázati kategóriába történő átsorolása a hitelező vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy belső adóminősítési szabályzata alapján – különös tekintettel az ügyfél pénzügyi helyzetében és fizetőképességi stabilitásában bekövetkező változásokra –, ha azt az új kockázati kategóriába történő átsorolás az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.
- b) A hitelező vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy hitelező belső adóminősítési szabályzata alapján azonos kockázati kategóriába tartozó hitelügyletek, illetve ügyfelek kockázatának változása, ha a kockázat megváltozása az adott kockázati kategóriában az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.
- c) A hitelezők vállalják, hogy a kockázati megítélés megváltozása alapján nem érvényesítenek kamatemelést azon ügyfeleknél, akik szerződési kötelezettségeiket folyamatosan teljesítették, a hitel futamideje alatt nem estek fizetési késedelembe.
- d) A nyújtott kölcsön vagy hitel fedezetét szolgáló ingatlanfedezet értékében bekövetkezett legalább 10%-os változás.

2. A hitelezők vállalják, hogy kamaton kívüli, a hitelhez kapcsolódó **egyéb jutalékokat, költségeket és díjakat** évente maximálisan a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos infláció mértékében emelnek.

3. A hitelezők vállalják, hogy az 1. és 2. pont mellett vis maior események – hirtelen bekövetkező nagyfokú pénz- és tőkepiaci zavarok – bekövetkezése esetén átmenetileg, a zavarok fennállásáig módosítanak egyoldalúan kamatot, díjat, költséget. A hitelezők vállalják továbbá, hogy ilyen intézkedés alkalmazását – a PSZÁF egyidejű tájékoztatása mellett – a nyilvánosságra hozzák.

A Magatartási Kódex egyoldalú szerződésmódosításhoz kapcsolódó fejezetének célja, hogy korlátok közé szorítsa az intézmények kamatainak, költségeinek és díjainak egyoldalú módosításának gyakorlatát, rögzítse azokat az eseteket, amikor ez a lehetőség megengedett.

A Hitelintézeti törvény az egyoldalú szerződésmódosítás intézményét már régóta (90-es évektől) tartalmazta, ami eredetileg nem korlátozás, hanem lehetőség volt. A Magatartási Kódex az egyoldalú szerződésmódosítást ezzel szemben a pénzügyi intézmények árazási gyakorlatának korlátozásaként jeleníti meg.

Az elkészített interjúk tapasztalatai alapján a Magatartási Kódexnek ez a fejezete több helyen is zavaros, ellentmondásos, ráadásul számos esetben puha, könnyen kikerülhető szabályokat fogalmaz meg, így gyakorlati alkalmazhatósága nehézkes.

A Magatartási Kódex **lassan, ráadásul túl későn reagált** a hitelpiacon zajló eseményekre. A Kódex aláírása jelentett ugyan árazási korlátokat az intézmények számára, ugyanakkor a hitelintézetek már a válság elején megemelték a kamataikat, jutalékaikat, így a Kódex a kialakult helyzeten már nem tudott enyhíteni, sokkal inkább a jövőre vonatkozóan tudott korlátozásokat megfogalmazni.

A Magatartási Kódex rögzíti, hogy a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének egyoldalú módosítása akkor lehetséges, ha az áremelést indukáló, adott szolgáltatást befolyásoló okok, feltételek huzamosabb ideig fennállnak. Hogyan lehet azonban értelmezni a „**huzamosabb ideig fennálló okok**” kifejezést? A megfogalmazás túl általános, intézményenként eltérő értelmezésre ad lehetőséget. A fejezetben több helyen is részletszabályokat, követendő konkrét lépéseket kellett volna meghatározni, amelyek betartásának gyakorlata könnyen ellenőrizhető.

Az intézményektől elvárják, hogy ne csak akkor módosítsanak a kamatokon, díjakon és jutalékokon, ha a feltételek és a körülmények kedvezőtlen irányba változnak, hanem akkor is, ha az ügyfél számára kedvezően változnak a körülmények. A **szimmetria** elvének érvényesítése az árazásban jogos igényként merült fel, hiszen egyik intézmény sem követte a gyakorlatában ezt az elvet. Általánosságok helyett azonban szükség lett volna az elv részleteinek lefektetésére is, hiszen „a körülmények kedvező irányba változnak” kifejezés sokféleképpen értelmezhető.

Az **egy évet meg nem haladó futamidejű hitelek** feltételeinek módosítási tilalma jó kezdeményezés, ugyanakkor a bankrendszerben a főbb problémát nem a rövid lejáratú, hanem sokkal inkább a hosszabb futamidejű termék kamatainak, díjainak emelése okozta. Az intézmények többsége a Kódex aláírása előtt sem változtatott ezeknek a rövid futamidejű hiteleknek a kondícióján.

Az **ok-lista** rögzíti azokat az eseményeket, amelyek bekövetkezése esetén a hitelező egyoldalúan szerződést módosíthat, megváltoztathatja az alkalmazott kamat, díj- vagy költségelem mértékét. A Magatartási Kódex esetén ez a jogi, szabályozói környezet megváltozása, a pénzügyi feltételek módosulása, illetve az ügyfél kockázati megítélésének változása miatt következhet be. A Kódexben meghatározott okokat több kritika is érte:

- A Magatartási Kódex alapján a hitelező kamatot emelhet, ha a **forrásszerzési költségei megváltoznak**, például módosulnak a lekötött betéteinek kamatai. A hitelező ügyfélbetéteinek kamatváltozása elsősorban nem makrogazdasági tényezőktől függ, hanem saját üzletpolitikai döntés. Az akciós kamatok elsődleges célja az ügyfélszerzés, így az ügyfélbetétek kamatának megváltozása nem függ szorosan össze a hitelek kamatainak módosulásával.
- A Magatartási Kódex kimondja, hogy a hitelezők nem emelhetnek kamatot azoknál az ügyfeleknél, akik **szerződéses kötelezettségeiket folyamatosan teljesítik**. Ez az elv nem veszi azonban figyelembe a Bázeli szabályozáson alapuló kollektív kockázatot annak ellenére, hogy tartalékolni és céltartalékot képezni is ez alapján kell.
- A Magatartási Kódex szerint kamatot emelni csak akkor lehet az ügyfél kockázati megítélésének változása miatt, ha például a kölcsön vagy a hitel **fedezetéül szolgáló ingatlan értékében legalább 10%-os változás** következett be. Problémát jelent viszont, hogy a lakossági fedezeteket elegendő portfólió szinten értékelni, így adott ügyfél adott fedezetében történő értékváltozás nem következő nyomon.

Jó ötletnek tűnt, a gyakorlatban azonban teljesen automatikussá vált a **díjak, jutalékok és költségek** évente egyszeri, infláció mértékű megemelése. Ez azonban korlátozza a versenyt, hiszen minden hitelintézet év elején automatikusan árat emel, mivel ezt a későbbiek folyamán nem tehetik meg, akkor is, ha ezt pusztán üzleti megfontolásból nem tette volna meg e lehetőség hiányában.



A Kódex aláírói vállalták, hogy a rögzített okokon túl kizárólag vis maior események bekövetkezésekor módosítanak egyoldalúan kamatot, díjat, költséget, akkor is csak a zavarok fennállásáig és a PSZÁF tájékoztatásával. Homályos azonban az elv megfogalmazása, az „**átmenetileg, a zavarok fennállásáig**” kifejezés nem egyértelmű, az intézmények önkényesen értelmezhetik, húzhatják meg a határt vis maior és nem vis maior esemény között.

Az **árazási gyakorlat** jelentősen megváltozott a Magatartási Kódex bevezetése óta. Korábban versenytárs alapú, profitabilitási szempontokat figyelembe vevő árazás jellemezte a bankrendszert. A Magatartási Kódex azonban bekorlátozta az átárazási lehetőségeket, így nem maradt akkora „játéktér” a pénzügyi szervezetek számára, melyek kamatbevételről estek el. Ennek ellentételezésére az intézmények új költségeket találtak ki és emeltek üzletszabályzataikba, hirdetményeikbe – átmenetileg díjmentesnek hirdetve - a következő évek mozgásterének bővítésére. Az árazási szempontok azonban nem csupán a Kódex miatt változtak meg, hanem piaci indokok is szerepet játszottak ebben a kockázati költségek megnövekedésén, a prémium ügyfelekre való fókuszáláson keresztül.

2011 szeptembere óta a PSZÁF több vizsgálatot folytatott az aláíró bankok által végzett portfólió-átárazások alátámasztására. A tapasztalatok szerint a módosítások a Magatartási Kódexben rögzített szempontoknak megfelelően történtek.

2010. január 1-jétől az **árazási ok-lista bekerült a Hitelintézeti törvénybe**, amely kizárólag a lakáscélú kölcsönszerződések egyoldalú módosítására fogalmaz meg korlátozásokat, a fogyasztóval kötött egyéb szerződések kamatainak módosítására továbbra is csak a Kódex határoz meg elveket. Az árazásra vonatkozó szabályoknak a jogszabályba kerülése a bankrendszer biztonságát is szolgálná, különben a Kódex hatálya alá tartozó szerződésmódosítások megítélése a bírói gyakorlatra van bízva. Napjainkban már megfigyelhető, hogy a bíróságok ítéleteikben a Magatartási Kódexszel szembeni kritikákat fogalmazznak meg (pl. Szegedi Ítéltábla ítélete).

A Felügyelet a jövőben a **nem lakáscélú hitelekre is kiterjesztené** a Hpt-ben foglalt ok-listát és árazási elveket, mivel jelenleg a PSZÁF csak közérdekű kereset indításával tudja az ügyfelek nevében szankcionálni az elveket megsértő, Magatartási Kódexet alá író intézményeket (főleg a pénzügyi vállalkozásokat).

**A ma hatályos Hitelintézeti törvény mellett a Magatartási Kódexnek tehát továbbra is van hatóereje az egyoldalú szerződésmódosítások szempontjából, melyek jogszabályi erőre emelését szorgalmazná a Felügyelet annak érdekében, hogy az egységesen kikényszeríthető legyen minden piaci szereplőtől, minden típusú fogyasztóval kötött szerződésre.**

## 4. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárások

### IV. 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 hitelidő 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.

A Magatartási Kódexnek az ügyfelek fizetési nehézségeinek kezelésével foglalkozó fejezete azt tűzi ki céljául, hogy a hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézmények olyan eljárásokat (átütemezés, törlesztési időszak meghosszabbítása) alakítsanak ki, amelyek megoldást kínálnak az egyre nagyobb számú, szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfelek helyzetének kezelésére.

Az **áthidaló módszerekről való tájékoztatás** jó kezdeményezés, hiszen az ügyfelek többsége nem tudja, hogy milyen megoldások léteznek a fizetési nehézségeik kezelésére, milyen lehetőségekkel élhetnek átmeneti fizetéseképtelenségük esetén. A Magatartási Kódex ugyanakkor csak néhány példát (tájékoztató levél, információs füzet) sorol fel ezek közül. Érdemes volna meghatározni, egységesíteni, hogy milyen formában, milyen tartalommal és milyen határidővel kell a pénzügyi intézményeknek tájékoztatási kötelezettségüket teljesíteni.

A Kódex előírja a pénzügyi intézményeknek, hogy devizaalapú hitelek forintra váltása mellett tegyék lehetővé a **devizában való egyösszegű törlesztést és a hitelkiváltást** is. Az egyösszegű törlesztés és a hitelkiváltás lehetősége azonban már korábban is létezett, így ezzel a Kódex nem fogalmaz meg újabb követelményt a pénzügyi intézményekre, ráadásul ezzel ismét lehetőséget adott a 2008 végéig jelenlévő rossz gyakorlat megújítására, vagyis az ügynökök segítségével az ügyfelek korábbi hiteleinek kiváltására.

A pénzügyi intézményekkel készített interjúk tapasztalatai alapján az áthidaló módszerek kidolgozásának követelménye tulajdonképpen csak PR fogás volt, az ügyfelek megnyugtatóra szolgált, hiszen a hitelezők többsége már rendelkezett ilyen módszerekkel a nemfizető adósok helyzetének megoldására a Magatartási Kódex aláírásakor.

A PSZÁF által lefolytatott vizsgálatok tanulsága szerint (30 aláíró intézménynél folytatott vizsgálatot) a szereplők döntő többsége komolyan vette ezeket az elveket, amely az intézményekkel szembeni bizalom szempontjából döntő jelentőségű. Hátrány ugyanakkor, hogy a Magatartási Kódexben nincsenek határidők, így az ügyfelek számára kínált megoldások nem feltétlenül egységes gyakorlatot követnek (pl. mikor, meddig kell nyújtani áthidaló megoldásokat az ügyfeleknek).

## 5. Végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elvei

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

Az ügyfél fizetési késedelembe 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 késedelmére 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 késedelembe esik, a belső szabályzatukban foglalt határidőn belül **felveszik vele a kapcsolatot** (telefonon, írásban) annak érdekében, hogy megoldást találjanak arra, miként tudná az ügyfél késedelmes 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 eljáráson 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.
- d) **Az írásbeli fizetési felszólításban felhívják** az ügyfél figyelmét
  - a teljes fennálló tartozás összegére,
  - a fizetendő kamatra, a késedelmi kamat mértékére és arra, hogy a nemfizetés során a kamatteher folyamatosan nő,
  - a tartozás kiegyenlítésének elmaradása esetén történő jogi eljárásokra (végrehajtási eljárás, követelésértékesítés, stb.), valamint az ingatlan lehetséges elvesztésére. Az ügyfél számára be kell mutatni a magatartása várható jogkövetkezményeit.

#### 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.
- e) A saját maguk vagy a velük szerződésben álló, a követeléskezelés folyamatában részt vevő vállalkozások által történő fedezet-értékesítés során, a fedezetül szolgáló ingatlanokat nyilvánosan értékesítik.
- f) A fedezet értékesítését követően ésszerű határidőn belül elszámolnak az adóssal a befolyt vételárral.

Az ügyfél fizetési nehézségének felismerése kulcsfontosságú tényező mind a hitelező, mind pedig az ügyfél szempontjából. A Magatartási Kódexnek ez a fejezete a végrehajtási eljárás megelőzéséhez ad iránymutatást, illetve, ha ez már nem lehetséges, akkor a végrehajtási eljárás során betartandó elveket fogalmazza meg.

A Magatartási Kódex elvárja a hitelezőktől, hogy amennyiben észlelik az adós fizetéseképtelenségét, a lehető leggyorsabban **vegyék fel az ügyféllel a kapcsolatot**, tájékoztassák fizetési késedelméről és dolgozzanak ki olyan alternatív megoldási lehetőségeket az ügyfél önkéntes teljesítésére, amelyek egyaránt figyelembe veszik az adós aktuális fizetőképességét és az ügyfél korábbi fizetési fegyelmét is.

A Magatartási Kódex rögzíti az **írásbeli fizetési felszólítás kötelező tartalmi elemeit**, tételesen felsorolja, hogy mire kell felhívni az ügyfelek figyelmét. Kiemelendő, hogy a Kódex nem általános elvet fogalmaz meg, hanem **egyértelműen**, ellenőrizhető módon meghatározza a tájékoztatási kötelezettség konkrét elemeit.

A végrehajtási eljárás alatt alkalmazandó elvek jó kezdeményezésnek minősülnek, a pénzügyi szervezetek egyetértenek a Magatartási Kódexben kiemelt követelményekkel. Néhány helyen azonban itt is túl általános a megfogalmazás, például az **„ésszerű határidőn belül elszámolnak az adóssal”** kifejezés nem egyértelmű, definiálni szükséges, hogy mit jelent az ésszerű határidő.

A pénzügyi intézmények elmondása alapján a végrehajtás előtt és alatt alkalmazandó követelményeknek a betartása nem jelentett problémát a számukra, hiszen ezeket az elveket már korábban is alkalmazták a behajtási gyakorlatukban.

Az interjúalanyok megkérdezése alapján nehézséget jelent viszont, hogy a végrehajtási ügyek jelentős része **közüzemi tartozás** miatt indul. Ezt a pénzügyi intézmények úgy próbálják meg áthidalni, hogy további hitelt nyújtanak az ügyfélnek a közüzemi számlák rendezésére annak érdekében, hogy az ingatlan ne kerüljön végrehajtás alá.

A pénzügyi intézmények véleménye alapján a Magatartási Kódex helyett a **végrehajtási törvényben** kellene ezeket az elvárásokat megjeleníteni. Szükség lenne arra, hogy a végrehajtás elindítását egy minimális összeghatárhoz kössék, ami a közüzemi szolgáltatókra is vonatkozna a végrehajtási eljárás racionalizálása érdekében.

A PSZÁF tapasztalatai szerint a beérkező ügyfélmegkeresések egyre növekvő számban a végrehajtással kapcsolatosak. A Felügyelet megítélése szerint ebben a témában továbbfejlesztési lehetőségeket rejt a Magatartási Kódex, mivel a piaci szereplőknek további normákat, elveket kellene megfogalmazniuk annak érdekében, hogy az adósok ne fenyegetett helyzetben érezzék magukat, hanem **együttműködő partnerek** legyenek.

## IV. Következtetések, javaslatok

### A. Összefoglaló következtetések

A Magatartási Kódex betartására irányuló PSZÁF vizsgálat megállapította, hogy a bankok alkalmazzák a Magatartási Kódexben előírt normákat, jelentős előrelépés történt a Kódexben megállapított elvek alkalmazásában, ennek ellenére mégis számos pontját törvénybe foglalták, így a Kódex több szakasza is „kiüresedett”.

Szükséges tehát a Magatartási Kódexet felülvizsgálata egyrészt a különböző jogszabály-módosítások következtében kiüresedett rendelkezések, másrészt pedig bizonyos kérdések esetében még továbbra is releváns, számon kérhető elvek pontosítása miatt. Ugyanakkor ahhoz, hogy hosszú távon érvényes és a lakossági hitelezés általános normáit, legfontosabb magatartási elveit tartalmazó új, módosított Kódex szülessen, célszerű lenne még egy-két év tapasztalatát megvárni, mikor is vélhetően újra fellendül a lakossági hitelezés.

A Magatartási Kódex felülvizsgálata során alapvetően két megoldás követhető: vagy átírják a Magatartási Kódex szövegét a törvénynek megfelelően, vagy kihúzzák azokat a részeket, amelyeket jogszabályba foglaltak, de ekkor csak egy torz és kiüresedett dokumentum maradna. Érdemes volna átgondolni, hogy melyek azok a kérdéses területek, amelyeket törvény nem szabályoz, ugyanakkor a piac önkéntes vállalásaként, azaz tényleges önszabályozásként bekerülhetnének a Kódexbe hosszú távú megoldást kínálva a felmerült problémákra.

A Magatartási Kódexet - függetlenül attól, hogy önszabályozás - be kellene építeni az igazságszolgáltatás gyakorlatába, a bírói gyakorlatnak is részét kellene képeznie, így kényszerítve ki az elvek betartását azoktól a hitelezőktől, akik a Kódexet magukra nézve kötelező érvényűnek ismerték el.

A Magatartási Kódex kiterjed az összes lakossági hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézményre, ugyanakkor az ügynökök nem tartoznak a Magatartási Kódex hatálya alá. Javasoljuk, hogy az ügynökök helyzetét is kezeljék, ne hagyják azt a pénzügyi intézményekre.

A Magatartási Kódex Preambulumában megfogalmazott elvek is pontosításra szorulnak. A Magatartási Kódexben iránymutatást kellene adni a transzparencia és a szimmetria elvének mindennapi gyakorlatára vonatkozóan, definiálni szükséges azokat a normákat, iparági „best-practice” megoldásokat, amelyek betartásával biztosítható ezeknek az elveknek a teljesülése.

A távolabbi jövőre nézve azonban javasoljuk egy olyan megoldás kidolgozását, amely nemcsak a pénzügyi intézmények önszabályozáson keresztül igyekszik keretek köré szorítani a hitelezők tevékenységét, hanem a piaci verseny erősítésével, a gyors és egyszerű bankváltás, hitelkiváltás feltételeinek

megteremtésével „kényszeríti” a pénzügyi intézményeket a felelős hitelezés elveinek betartására.

## **B. Részletes javaslatok**

A Magatartási Kódex átalakítására vonatkozó javaslatainkat a pénzügyi szervezetek és a PSZÁF képviselőivel folytatott interjúk tapasztalatai alapján fogalmazzuk meg. A javaslatainkat a Magatartási Kódex egyes témaköreire bontva foglaljuk össze.

### **Felelős hitelezés általános normái**

1. A Magatartási Kódexnek definiálnia kellene, melyek legyenek a jövedelemvizsgálat kötelező elemei, a pénzügyi intézmények hogyan mérjék fel az ügyfelek tényleges teherviselő képességét, hogyan derítsenek fényt a hitelkérelmet benyújtók rejtett jövedelmére.
2. Definiálni szükséges, mitől lesznek a hiteltermékek és a banki szolgáltatások érthetőek, hogyan tehető átláthatóvá a termékkondíciók és a szerződési feltételek, milyen konkrét elveknek kell az intézményeknek megfelelniük ezen a területen.
3. A Magatartási Kódex az intézmények kizárólagos felelősségi körébe utalja az ügyfelek tájékoztatási kötelezettségét. A kockázatokra való figyelemfelhívás a hitelezési gyakorlatban azonban nem csupán a hitelintézetek felelőssége, hanem közjegyzők alkalmazásával is beépül a rendszerbe, ők jelentik a külső kontrollt a tájékoztatási folyamatban. Megosztott felelősségi struktúra kialakítását ajánljuk, amely konkrétan definiálja, mi tartozik a pénzügyi intézmények, illetve a közjegyzők felelősségi körébe. Ezen felül egységesíteni kellene a közjegyzők tájékoztatási gyakorlatát, legjobb gyakorlatot kellene kidolgozni az ügyfelek informálására.
4. Konkretizálni kellene az együttműködő, rugalmas és segítőkész bánásmód elveit, részletesen meghatározni, mitől felel meg egy pénzügyi intézmény ezeknek az elvárásoknak. Olyan követelményeket kellene meghatározni, amelyek betartása ellenőrizhető, nyomon követhető.

## **A szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elvei**

1. Az eltérő feltételű termékek közötti összehasonlításra iparági best-practice megoldást kellene kidolgozni, amely megkönnyítené mind az értékesítőket, mind pedig a termékkondíciók és jövőbeli kockázatok ügyfelek általi megértését, lehetővé tenné az ügyfeleknek a számukra legalkalmasabb pénzügyi termékek kiválasztását.
2. Javasoljuk, hogy a Magatartási Kódexben megfogalmazott elvek és követelmények hatálya a pénzügyi intézmények ügynökhálózatára is terjedjen ki, ne hagyja az ügynökök szabályozásának feladatát a hitelintézetekre.
3. Jelenleg a Magatartási Kódex választási lehetőséget biztosít az akciós időszakot követő törlesztőrészlettel kapcsolatos tájékoztatás megvalósítására. A pénzügyi intézmények vagy megegyező formátumban megjelenítik az akciós időszakot követő feltételeket a kereskedelmi kommunikációjukban, vagy gondoskodnak róla, hogy az „jól érthetően elhangozzon”. Javasoljuk a választási lehetőség megszüntetését, a pénzügyi intézményeknek kötelező legyen tájékoztatásuk során az akció lejáratát követő törlesztőrészlet nagyságát feltüntetniük reklámányaikban, ne legyen elegendő a szóbeli tájékoztatás, hiszen ez nem ellenőrizhető megfelelően.
4. Javasoljuk, hogy az ügyfelek életkorának hitelengedélyezési döntésben való szerepét ne szabályozza a Magatartási Kódex, bízva ezt az egyes intézmények kockázatkezelési politikájára.
5. A megtakarítással kombinált, unit-linked biztosítások csak magas jövedelemmel rendelkező ügyfeleknek legyenek értékesíthetőek, ezeknél a magas kockázatú termékeknél még szigorúbb tájékoztatási kötelezettséget kell előírni a pénzügyi intézmények számára.
6. Megoldást kell találni arra a problémára, hogy az intézmények ténylegesen igyekezzenek teljeskörűen, érthető és korrekt módon tájékoztatni ügyfeleiket, ne csupán egy nyilatkozatot írással alá a hitelfelvevőkkel, hogy azok megértették a termék kondícióit és mérlegelték a benne rejlő kockázatokat.
7. A devizában való végtörlesztés lehetősége mellett biztosítani kellene az ügyfeleknek, hogy ne csak forintban törleszthessék devizaalapú hiteleiket, hanem ha élethelyzetük úgy kívánja, devizában is fizethessenek.

## **A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályok**

1. A szimmetria elvének teljesülése nehezen állapítható meg mind a pénzügyi intézmények, mind pedig az ügyfelek számára, hiszen a hitelek pénzügyi forrása nem határozható meg egyértelműen. Érdemes lenne olyan konkrét elveket, szempontokat lefektetni, amelyek segítségével nyomon lehet követni, hogy a körülmények kedvező és kedvezőtlen elmozdulásai egyformán érvényesülnek-e a pénzügyi intézmények árazási gyakorlatában.
2. Javasoljuk egyértelműen definiálni, mit értünk „huzamosabb ideig fennálló okok” kifejezésen, amelynek teljesülése objektíven megítélhető, hiszen jelenleg könnyen kikerülhető ez a pont azáltal, hogy az egyes intézmények eltérő módon értelmezik azt.
3. Az interjúk tanulsága alapján azt ajánljuk, hogy a lekötött ügyfélbetétek kamatainak megváltozása ne lehessen a hitelkamatok emelésének/csökkentésének indoka, hiszen a betéti kamatok alakulása általában üzletpolitikai döntés, nem pedig a pénzpiaci feltételek megváltozásától függ.
4. Javasoljuk, hogy az érintettek rendezzék az ügyfelek kockázati megítélésének változása esetén a kollektív kockázati felár érvényesítésének kérdését, hiszen a Magatartási Kódex alapján azoknak az ügyfeleknek nem lehet kamatot emelni, akik fizetési kötelezettségeiket megfelelően teljesítik, ugyanakkor a Bázeli elveknek megfelelően a céltartalékok képzése nem egyedi ügyfelek szintjén, hanem kollektív módon történik.
5. Az ingatlanok értékében 10%-ot meghaladó értékváltozás jogosítja fel a pénzügyi intézményeket a kamatemelésre. Lakossági portfólió esetén azonban az ingatlanokat nem kell egyedileg újraértékelni, elegendő a teljes fedezetállományra értékelést végezni, így az elv teljesülése nehezen követhető nyomon a gyakorlatban. Ennek az ellentmondásos helyzetnek a rendezését javasoljuk.
6. A költségek, díjak, jutalékok infláció mértékű megemelése év elején általánosan követett gyakorlat lett a pénzügyi intézmények körében a „mozgásterük” bővítésére. Javasoljuk, hogy vegyék ki ezt az elvárást a Magatartási Kódexből és olyan módon próbálják meg szabályozni a díjak és jutalékok megemelésének módszerét, amely nem korlátozza a piaci versenyt. A jutalékok, díjak mértéke ne lehessen nagyobb, mint az adott konstrukció kapcsán ténylegesen felmerülő költségek nagysága.
7. A vis maior helyzetek definíciójának meghatározása szintén fontos lépés lenne, hiszen jelenleg nem egyértelmű, milyen eseményeket tekintünk hirtelen bekövetkező, nagyfokú pénz- és tőkepiaci zavart okozó történésnek.



Szükséges konkrétan meghatározni, melyek azok az esetek, amikor a hitelezők egyoldalúan módosíthatnak kamatot, díjat, költséget, illetve meddig tart egy vis maior esemény. Továbbá szükséges konkrétan definiálni, milyen módon kell tájékoztatniuk a pénzügyi intézményeknek a nyilvánosságot egy ilyen intézkedés meghozatalakor, hogy az minél szélesebb réteghez eljusson.

8. A hatályos Hitelintézeti törvény mellett a Magatartási Kódex továbbra is szerepet játszik az egyoldalú szerződésmódosítások szabályozásában. Az árazási elveket és az ok-listát jogszabályi erőre kellene emelni annak érdekében, hogy az egységesen kikényszeríthető legyen minden piaci szereplőtől, minden típusú fogyasztóval kötött szerződésre, ne csak a lakáscélú kölcsönszerződésekre.

### **Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárások**

1. Javasoljuk, hogy a banki gyakorlat egységesítésének érdekében a pénzügyi intézmények dolgozzanak ki olyan általánosan alkalmazandó iparági gyakorlatot, amelyben lefektetik az áthidaló módszerek esetén figyelembe veendő elveket, alternatív megoldási lehetőségeket, a tájékoztatási kötelezettség egyes elemeit, valamint rögzítik az ezekhez kapcsolódó határidőket.

### **Végrehajtás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elvei**

1. Definiálni szükséges, mi tekinthető ésszerű határidőnek, amely a pénzügyi intézmények rendelkezésére áll, hogy a fedezetből befolyt vételárral elszámoljanak az ügyféllel a végrehajtási eljárás lefolytatását követően.
2. A Magatartási Kódex helyett a végrehajtási törvényben javasoljuk rendezni a végrehajtási eljáráshoz kapcsolódó elveket annak érdekében, hogy az minden piaci szereplőtől kikényszeríthető legyen, ne csupán a Magatartási Kódexet aláíró intézményektől.
3. Érdemes lenne meghatározni egy minimális összeghatárt, amely a végrehajtási eljárás elindításához szükséges, amely a közüzemi szolgáltatókra is vonatkozna, így szabva határt a fedezet értékéhez képest jelentéktelen összegű tartozások végrehajtási útra való terelésének.
4. A piaci szereplőknek további normákat, követelményeket kellene megfogalmazniuk annak érdekében, hogy az adósok a behajtás és a végrehajtás során ne érezzék fenyegetett helyzetben magukat, hanem sokkal inkább együttműködő partnerek legyenek.

## V. Irodalomjegyzék

- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról különböző időszakokban hatályos változatai (Hpt.)
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. Törvény (Fttv.)
- Felügyelet 2010. évi II. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése
- Felügyelet 2011. évi I. féléves fogyasztóvédelmi kockázati jelentése
- Tájékoztató a lakossági hitelezők Magatartási Kódexének betartatásáról
- A PSZÁF honlapján elérhető határozatok és sajtóközlemények
- Lakossági Pénzügyi Szolgáltatásokat Vizsgáló Szakértői Bizottság: Javaslatok a lakossági bankszolgáltatások problémáinak kezelésére, Budapest, 2006
- MNB: Jelentés a Pénzügyi Stabilitásról, 2010
- PSZÁF Felügyeleti Tanácsának 7/2006. Ajánlása a hitelkockázat-kezelés hatékonyságának növeléséről
- PSZÁF Felügyeleti Tanácsának 9/2006. Ajánlása a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről
- Tájékoztató a Felügyelet 2009. I. negyedévi panaszkezelési tevékenységéről
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 1/2011. (IV.29.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról