

Magatartási kódex

a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról

PREAMBULUM

Jelen Magatartási Kódex célja, hogy megerősítse a lakossági hitelfelvevők és a hitelezők közötti kapcsolatban nélkülözhetetlen bizalmat. Jelen Kódexben rögzített szabályok maradéktalan betartásával a hitelezők azt vállalják, hogy a lakosság körében átlátható és felelős magatartást tanúsítanak ügyfelekkel szemben mind a hitelnyújtást megelőző időszakban, mind a felvett hitelek teljes futamideje alatt, továbbá a fizetési nehézségek felmerülése esetén követendő eljárásaikban is.

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

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

A Kódexben foglalt magatartási szabályok alkalmazásának erősítése érdekében az aláíró hitelezők tudomásul veszik és támogatják, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF vagy Felügyelet)

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

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

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

A Kódex hatálya

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

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

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

A Kódex szabályozza a lakossági hitelezéssel összefüggésben

1. A felelős hitelezés általános normáit
2. A szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elveit
3. A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályokat
4. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárásokat
5. Végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elveit

I. A felelős hitelezés általános normái

A hitelezők maradéktalanul betartják a felelős hitelezés elveit, különös tekintettel arra, hogy a nyújtott hitelek egyik forrása betéteseik náluk elhelyezett betéte. Szem előtt tartják, hogy a felelős hitelezés a hitelező és az ügyfél részéről is kölcsönösen felelős, körültekintő eljárást feltételez. A hitelezők a tájékoztatás, az ügyféllel történő kapcsolattartás során a rendelkezésükre álló eszközökkel segítik az ügyfeleket 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 szerinti visszafizetésére. Csak eszközfedezeti alapon, jövedelem vizsgálat nélküli hitelt - a felmerülő kockázatok gondos mérlegelésével, illetve erre kialakított speciális termékkörökben - korlátozottan nyújtanak.
- b) Az ügyféligényekhez szabott átlátható termékeket, szolgáltatásokat, kondíciókat és szerződési feltételeket alakítanak ki. Az ügyféligények 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 ügyfeleket 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.

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 ügyfelek számára a **saját intézményük eltérő feltételű termékei közötti összehasonlítást.**
- c) Javasolják ügyfeleknek, illetve leendő szerződő feleknek, 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 ügyfeleknek, 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 ügyfelek nem szerepelnek-e a KHR-ben, ezzel megkímélve az ügyfeleket a hitelező részére fizetendő indokolatlan költségektől. Ennek érdekében felhívják ügyfelek figyelmét arra, hogy a KHR-ben való szereplés várhatóan a hiteligénylés elutasításával jár, 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** példával illusztrálva felhívják az ügyfél figyelmét ezen termékek kockázataira, így különösen arra, hogy a megtakarítási rész a várttól kisebb hozama esetén az ügyfél befizetése 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 lehetséges (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 szerződészerű 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 hitelező által a későbbiekben esetlegesen kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtásban vásárolóként nem vehetnek részt.

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 visszakérhetően 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 repo- 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 adósminősítési szabályzata alapján - különös tekintettel az ügyfél pénzügyi helyzetében és fizetőképességében

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 fedezetül 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.

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 hiteldíj is növekszik. Az egyes áthidaló megoldások tekintetében bemutatják a törlesztőrészlet alakulását.
- d) Az ésszerűség és a hitelező üzletpolitikájának lehetőségein belül ügyintézőik - az automatikus elutasítás helyett - minél több **alternatív megoldást vázolnak fel** a nehézségekkel küzdő ügyfelek számára a szerződések módosítása során.
- e) Lehetővé teszik **a devizaalapú hitelek** forintra történő átváltásának lehetősége mellett e hitelek **devizában való egyösszegű törlesztését, illetve a hitelkiváltást** is, amennyiben erre az ügyfelek részéről igény mutatkozik.

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 késedelme 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 eljárásán kívüli módját úgy, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen az önkéntes teljesítésre. Eljárásuk során a hitelezők figyelembe veszik az ügyfél aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét.
- 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 összegét 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.

VI. Záró rendelkezések

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

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

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

A Kódex aláírását követő két éven belül, vagy jogszabályváltozás, gazdasági, piaci körülmények lényeges változása esetén, valamint a Felügyelet vagy a Magyar Bankszövetség kezdeményezésére a Kódex felülvizsgálatra kerül.

A Kódex a Hpt. 210. §-ának módosításával egyidejűleg lép hatályba.

A hitelezők vállalják, hogy a Kódex hatályba lépéséig, de legkésőbb 2009. december 1. napjáig fenntartják a 2009. július 17. napján a Kormányzat, a Magyar Bankszövetség képviselői, a Gazdasági Versenyhivatal elnöke, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Felügyeleti Tanácsának elnöke részvételével tartott megbeszélésen vállalt módosítási moratóriumot.

Zirc, 2009. szeptember hó „16., napján

Zirci Takarékszövetkezet