

Gyakran Ismételt Kérdések

a törlesztési moratóriummal, valamint a pandémiával összefüggő felügyeleti intézkedésekkel kapcsolatosan
20. hét

Tartalomjegyzék

I. Általános kérdések.....	1
II. Folyószámla-hitelkeretekkel, hitelkártyákkal kapcsolatos kérdések	12
III. Lakás-takarékpénztári termékekkel kapcsolatos kérdések	14
IV. Állami kamattámogatással kapcsolatos kérdések	14
V. Pénzügyi lízinggel kapcsolatos kérdések	14
VI. A Kézizálog kölcsönökkel kapcsolatos kérdések.....	15
VII. A THM maximum alkalmazásával kapcsolatos kérdések.....	16
VIII. Pénzügyi vállalkozásokkal kapcsolatos kérdések.....	17
IX. Követeléskezeléssel kapcsolatos kérdések.....	18
X. Panaszkezeléssel és ügyintézással kapcsolatos kérdések.....	19
XI. Vezetői körlevelekkel kapcsolatos kérdések	20
Rövidítések jegyzéke.....	21

I. ÁLTALÁNOS KÉRDÉSEK

I.1. A moratóriummal érintett ügyleteknél mi a követendő a moratórium felfüggesztésének (opt-out nyilatkozás) végrehajtása során az eltérő törlesztési formákra (átutalás, befizetés, beszedés) és az egyes hiteltípusokra (pl. jelzáloghitel, hitelkártya) tekintettel?

Publikálva: 2020.04.30

Az egyes hiteltípusokra lebontott álláspontot megelőzően általánosságban elmondható, hogy amennyiben az ügyfél saját kezdeményezésére befizeti (átutalja, készpénzben befizeti) a szerződés szerinti esedékes összeget, az az arra utaló magatartása, hogy nem kíván élni a fizetési moratóriummal, azonban az csak az adott törlesztőrészlet tekintetében irányadó. Tehát az esedékes törlesztőrészletek megfizetésével hónapról hónapra jelezheti az intézmény felé további törlesztési szándékát. Csoportos beszedés esetén mindenképp szükséges az ügyfél nyilatkozata, amennyiben nem kíván élni a fizetési moratóriummal.

Amennyiben az ügyfél minden törlesztőrészlet vonatkozásban szeretné jövőbeli fizetési szándékát megerősíteni, például csoportos beszedési megbízások esetén, úgy arról nyilatkozhat előre, de az nem érinti a moratórium hatályát. Csoportos befizetési megbízások esetén a teljes moratóriumra vonatkozó általános nyilatkozat hiányában célszerű lehet az ügyfelet minden havi beszedés előtt rövid idővel nyilatkoztatni arról, hogy szeretne-e törleszteni annak elkerülése érdekében, hogy indokolatlanul kerüljenek levonásra a törlesztőrészletek.

Az egyes hiteltípusok esetére is kifejtjük a fentieket:

- Jelzálog-, személyi- és gépjárműhitel/lízing esetén
 - amennyiben utalással, befizetéssel (aktív fogyasztói magatartás) érkezik a célszámlára a törlesztés, az átutalás, illetve befizetés a fizetési moratórium mellőzésére vonatkozó szándékot

fejezi ki, ráutaló magatartásként. Ugyanakkor szükséges kezelni azt a helyzetet, amikor a törlesztéssel „csak késik” az ügyfél, azaz, ha a törlesztési naphoz képest „néhány nappal” később törleszt. Ez esetben az a méltányos és a szabályozás szellemiségével összhangban lévő eljárás, ha a késett törlesztőrészletet az intézmény határidőben teljesítettnek tekinti.

- a csoportos beszédés esetén (a hitelszerződések zöménél) a nyilatkozat előzetes megtétele szükséges a normál törlesztési ütem fenntartásához, de biztosítani kell a nyilatkozat visszavonásának lehetőségét.
- Folyószámlahitel esetén a beérkező összeget – a konstrukció sajátossága miatt – nem lehet ráutaló magatartásként elfogadni, itt külön nyilatkoztatás szükséges, és biztosítani kell a nyilatkozat visszavonásának lehetőségét is.
- Hitelkártya esetén mérlegelendő szempont, hogy a lehívott hitelkeret feltöltésére részben vagy teljes egészében sor kerül, valamint a feltöltés/törlesztés milyen művelettel (átutalással, esetleg csoportos beszédéssel) történik. Mindezekre tekintettel itt is külön nyilatkoztatás szükséges, és biztosítani kell a nyilatkozat visszavonásának lehetőségét is.
- Általánosságban elvárás, hogy az egyes termékekre vonatkozó nyilatkozattételről, illetve annak visszavonásáról is feltűnő, transzparens tájékoztatást helyezzenek el az intézmények a honlapjuk főoldalán. Emellett a nyilatkozat megtételére és visszavonására is olyan lehetőségeket biztosítsanak, hogy azok távolról, személyes megjelenés nélkül is megtehetőek legyenek.

A moratórium alatti első törlesztőrészletek kezelése:

A rendszerek átállítása alatt csoportos beszédéssel beszédett törlesztőrészleteket vissza kell fizetniük az intézményeknek, azonban, ha az ügyfél utána átutalja, illetve befizeti azt, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy a beszédett, de visszautalt, illetve ismételten befizetett összeg tekintetében nem kíván élni a fizetési moratóriummal. Erre az esetre más megoldás operációs korlátok miatt meglátásunk szerint nem kivitelezhető a rendelkezésre álló rövid idő miatt, de ha a van olyan megoldást, amely a fizetni kívánó ügyfelek esetében visszautalás nélkül oldja meg a helyzetet, azt lehet alkalmazni, azzal, hogy ez a megoldás semmiképp nem eredményezheti olyan helyzet kialakulását, amelyben a vissza nem utalt összeg automatikusan – az adós hozzájárulásának kikérése nélkül – egy későbbi, a moratórium hatályát követő törlesztőrészletre kerül elszámolásra.

I.2. A 2020. évben lejáró rulírozó hitelek és beruházási hitelek az év végéig kell meghosszabbítani?

Publikálva: 2020.04.30

A 2020. december 31-ig „lejáró” rulírozó és beruházási hitelszerződések esetében is alkalmazandó a moratóriumi hosszabbítás, melynek tekintetében az I.11. pontban foglaltak az irányadóak.

I.3. Az ügyfelek tájékoztatására vonatkozóan melyek az MNB elvárásai?

Publikálva: 2020.04.30.

A fogyasztó ügyfelekkel rendelkező pénzügyi intézmények fogyasztóvédelmi kapcsolattartóinak megküldésre került az erre vonatkozó alábbi elvárás azzal, hogy az MNB a bankok részéről kéri a megküldeni szándékozott levelek tervezett szövegét az MNB fogyasztóvédelmi felügyelői részére előzetesen megküldeni. Az ügyfelek tájékoztatására irányuló MNB elvárások:

Általános tartalom:

- a 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet 1. §-a értelmében a 2020. március 18. napján huszonnégy órákor fennálló szerződések alapján már folyósított lakossági hitel-, kölcsön-, illetve lízingszerződések, illetve munkáltatói kölcsönök esetében automatikusan, a jogszabály erejénél fogva fizetési haladékokat kap az ügyfél, amellyel, ha élni kíván, nincs további teendője;

- az ügyfél által a moratórium lejáratát követően fizetendő törlesztőrészek összege nem növekszik a moratórium lehetőségének igénybevétele miatt, ami a futamidő moratórium időtartamánál hosszabb időre szóló meghosszabbításával kerül biztosításra;
- a fizetési moratórium ellenére az ügyfélnek joga van valamennyi, az adott hitelnyújtónál lévő, vagy csak az egyes, általa megjelölt szerződése tekintetében az eredeti szerződéses feltételek szerint teljesíteni. Ennek keretében információ arról, hogy
 - a szerződéses feltételek szerinti átutalás és befizetés az ügyfélre nézve – bármiféle egyéb, aktív ügyfél-közreműködés nélkül – azt jelenti, hogy adott törlesztőrészlet esetében a fizetési moratórium lehetőségét nem kívánta igénybe venni az átutalt vagy befizetett törlesztőrészlet tekintetében.
 - mivel a hitelnyújtó a szerződés szerinti törlesztőrészek megfizetésének csoportos beszedési megbízás útján való teljesítését leállította a fizetési moratóriumra tekintettel, ezért a beszedés újraindításához az ügyfélnek tájékoztatnia kell a hitelnyújtót fizetési szándékáról (Tájékoztatás).
- amennyiben az ügyfél az eredeti szerződéses feltételek szerint kíván teljesíteni, a moratórium időtartama alatt viszont mégis élni kíván a fizetési moratórium lehetőségével, úgy ahhoz a fizetési moratórium időtartama alatt bármikor joga van, e joga pedig nem kötött semmilyen további cselekményhez (pl. nyilatkozat megtételéhez), illetve e jogának gyakorlásával a fizetési késedelem következményei sem kerülhetnek alkalmazásra:
 - kiemelendő, hogy az átutalások, befizetések teljesítésének beszüntetése esetén, valamint csoportos beszedési megbízások esetében, amennyiben nem áll rendelkezésre a törlesztőrészlet fedezete, a késedelem jogkövetkezményei nem állnak be, hanem automatikusan a fizetési moratórium szabályai lépnek hatályba az ügylet tekintetében;
- a törlesztőrészlet pontos összegéről az ügyfél mely dokumentumokban, mely fórumokon szerezhethet megfelelő információt.

Információk a fizetési moratórium mellőzésével kapcsolatos Tájékoztatás benyújtásával kapcsolatban:

- Amennyiben az ügyfél a fizetési moratórium időszaka alatt egy adott hónapban a szerződés szerinti törlesztőrészletet átutalja vagy befizeti a hitelnyújtó részére, az – ráutaló magatartással – az ügyfél arra vonatkozó magatartásának minősül, hogy adott havi törlesztőrészlet tekintetében a fizetési moratóriumot mellőzi.
- A csoportos beszedési megbízás útján való teljesítés esetén a fizetési moratórium mellőzésére irányuló Tájékoztatásban feltüntetni szükséges adatok:
 - az ügyfél beazonosításához szükséges személyes adatok:
 - név, születési név,
 - születési hely, dátum,
 - az ügyféllel történő kapcsolattartáshoz szükséges adatok:
 - telefonszám,
 - e-mail cím,
 - az ügyfél ügyleteire vonatkozó adatok:
 - szerződésszám(ok) (emellett figyelemfelhívás arra, hogy ügyfél mely dokumentumokban, hol tudja megtalálni ezen adatot),
- Azon csatornák megjelölése, amelyen:
 - az ügyfél benyújthatja a Tájékoztatást,

- az ügyfél a korábban benyújtott Tájékoztatóban közölt módosulását jelezni tudja *[legalább a benyújtásra lehetőséget biztosító csatornák, de lehetőség szerint minden egyéb lehetséges módon biztosítsanak a hitelnyújtók lehetőségét]*

- Adatkezelési tájékoztató,
- Információ arról, hogy a Tájékoztató feldolgozását követően a hitelnyújtó visszajelzést küld az ügyfél részére (és esetlegesen lehetőség biztosítása arra, hogy ügyfél meg tudja jelölni, milyen elérhetőségén kéri a visszajelzést). *[Amennyiben a Tájékoztató a hitelnyújtó honlapján – tehát nem internet bankon keresztül, azonosított módon - keresztül kerül benyújtásra, szükséges a tájékoztató valódiságának ellenőrzése az ügyfél – általa megadott elérhetőségek valamelyikén történő – felkeresésével.]*

I.4. Elegendő-e, ha csak az adós tesz nyilatkozatot a törlesztés folytatásáról?

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet a törlesztés szerződés szerinti folytatását az adós jogaként határozza meg. A fizetési moratórium mellőzése érdekében elegendő, ha az egyetemleges kötelezettek (adós-adóstárs) közül csak az egyik nyújt tájékoztatást a pénzügyi intézmény részére, figyelemmel arra, hogy ezen cselekmény hátrányos következményekkel nem jár egyik kötelezett számára sem. Ugyanis egy esetleges nemfizetéssel az ügylet a moratórium hatálya alá kerül, mivel az adós moratórium alatti nemfizetése a moratórium (opt-in) igénybevételére vonatkozó nyilatkozatnak tekintendő.

I.5. A veszélyhelyzet alatt legalább az egyoldalú jognyilatkozatok, az egyes ügyletekhez kapcsolódó igazolások és bemutatandó dokumentumok (pl. közjegyzői okiratba foglalt kölcsönszerződés vagy babaváró kölcsön esetén a gyermek megszületését igazoló okiratok, a szüneteltetés kérése vagy akár a moratóriummal kapcsolatos jognyilatkozatok) titkosítás nélküli e-mail-en is befogadhatók-e az intézmények kockázati döntése és mérlegelése alapján?

Publikálva: 2020.04.30.

IT biztonsági kockázat mellett támogatható. Ugyanakkor szükséges ellenőrizni (például telefonon keresztül kontroll), hogy az e-mail küldő személye egyezik-e az ügyféllel.

I.6. Ha az ügyfél nem kíván élni a fizetési moratórium jogszabály által biztosított lehetőségével, erről tájékoztatnia szükséges a hitelezőt annak érdekében, hogy az a törlesztőrészletet (pl.: csoportos beszedéssel) leemelhesse. Az ügyfelek nyilatkozatainak feldolgozása és a rendszerekbe történő beállítása több napot is igénybe vehet. Kérdés, hogy erre az esetkörre milyen iránymutatást ad az MNB

Publikálva: 2020.04.30.

Az intézményi operációs működésből eredően természetesen, hogy bizonyos időbe telik a nyilatkozatok feldolgozása. Mindegyik fél érdeke, hogy ez az idő minél rövidebb legyen, ezért az intézmény mindenkor törekedjen arra, és olyan megoldásokat alkalmazzon, amelyek biztosítják a nyilatkozatok lehető leghamarabb, de maximum 3 munkanapon belül történő feldolgozását. Elvárt továbbá, hogy az így meghatározott időpontig befogadott nyilatkozatban foglaltakat az intézmény az adós szándékának megfelelően érvényesítse.

Mindemellett az MNB elvárja, hogy az intézmények általános tájékoztatóikban, valamint a fizetési szándék jelzését követően haladéktalanul hívják fel az adósok figyelmét a nyilatkozatok feldolgozásának időigényességére. Amennyiben az ügyfél az adott hónapban esedékes törlesztőrészletet átutalással, vagy befizetéssel – akár késedelmesen – törleszti, az MNB elvárja az intézményektől, hogy az átutalást, illetve a befizetést az adott havi törlesztési kötelezettség teljesítéséként, és adott hónapban a moratórium mellőzéseként értékelje.

I.7. Hogyan kell kezelni azt az esetet, hogy ha az ügyfél arról nyilatkozott, hogy nem kíván élni a moratóriummal (opt out-ban van), de nem teljesít fizetési esedékességgör, vagy csoportos beszedés esetén nincs elegendő fedezet a számláján?

Publikálva: 2020.04.30.

A vonatkozó kormányrendeletek nem tartalmazzák erre az esetkörüre rendelkezést, ezért álláspontunk szerint beszedések esetében a szerződéses környezetben foglalt rendelkezéseknek (üzletszabályzatnak, ÁSZF-nek, stb.) megfelelően kell eljárni. Vagyis, ha például az intézmény ezen rendelkezések szerint az adott havi törlesztőrészlet esedékességét követő 10 napig emelte le automatikusan a törlesztőrészletet, akkor ezt követően is ennek megfelelően járjon el. Az adósságot pedig ezen időszak elteltétől – de legkésőbb a következő törlesztőrészlet esedékességéig – terjedő időszak eredménytelen eltelte esetén tekintse ismételt fizetési moratórium alatt állónak, azzal, hogy késedelmi kamatok, díjak felszámítására ezen törlesztőrészlet esetében sincs lehetőség a fizetési moratórium időtartama alatt.

Amennyiben a szerződéses rendelkezések a fentiek kapcsán iránymutatást nem rögzítenek, jó gyakorlat, ha az intézmény 1-2 napos, legfeljebb 5 munkanapos türelmi időt biztosít a havi törlesztőrészletek megfizetése esetében, azaz, ha az ügyfél ezen türelmi időn belül megfizeti a havi törlesztőrészletet, a fizetési kötelezettséget az intézmény határidőben teljesítettnek tekinti. Jó gyakorlat továbbá, ha ezen időszakban az intézmény felveszi a fogyasztóval a kapcsolatot a fizetési szándékát illetően.

Az ügyfél aktív magatartását (pl. átutalás, befizetés) igénylő teljesítések elmaradása esetén az ügylet automatikusan a fizetési moratórium hatálya alá kerül.

I.8. Hogyan alakul a biztosítékok (garancia, zálogjog) sorsa a fizetési moratóriumra tekintettel, az akadály-e a szükséges további biztosítékok megkövetelésének?

Publikálva: 2020.04.30.

A koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. Korm. rendelet 1. § (2) bekezdése rendelkezik arról, hogy a szerződések teljesítési határidejének módosulása a szerződést biztosító járulékos és nem járulékos mellékkötelezettségeket is módosítja. E rendelkezés irányadó arra az esetre is, ha a garanciaszerződés lejárt volna év vége előtt: ennek futamideje a moratóriummal ugyanúgy kitolódik és meghosszabbodik. Valamint a készletfinanszírozó hitelek esetén is megfelelően alkalmazandó: a hitelnyújtó nem köteles zálogjogának törlésére, a közraktári jegy kiadására mindaddig, amíg az adós nem teljesítette fizetési kötelezettségét.

Mindezek mellett az MNB álláspontja szerint, amennyiben a hitelnyújtó megállapítja, hogy kiegészítő fedezetre van szüksége (a moratóriumtól független ok miatt), úgy a fizetési moratórium nem akadály annak, hogy a hitelnyújtó további biztosíték bevonását követelje meg.

I.9. Mi a követendő eljárás a moratórium lehetőségét kihasználó ügyfelek további hitelezése tekintetében? Hitelezék-e őket az intézmények úgy, mintha nem is lett volna moratórium, vagy prudenciális megfontolásokat követve alapvetően legyenek szigorúbbak a jövőben ezekkel az ügyfelekkel szemben?

Publikálva: 2020.04.30.

Az MNB elsődleges fontosságúnak tartja, hogy a koronavírus-járvány kapcsán kialakult rendkívüli helyzetben, illetve az azt követő időszakban a pénzügyi közvetítő rendszer képes legyen továbbra is ellátni gazdaságfinanszírozó szerepét stabil működés mellett. Ezért elvárja, hogy a pénzügyi intézmények a hitelezési aktivitást továbbra is tartsák fenn, azaz a megfelelő hitelképességgel rendelkező ügyfelek részére továbbra is biztosítsák a szükséges forrásokat, azok kérelmeinek befogadását ne utasítsák el a személyes ügyintézés lehetetlenségére hivatkozva. A hitelezéshez szükséges források biztosítása érdekében az MNB több likviditást és hitelezési aktivitást növelő

intézkedést is hozott, így az NHP Hajrá termék bevezetését, kötelező tartalék szintjének nullára csökkentését, hitel és értékpapír fedezet melletti forrás nyújtását, stb. A moratórium kapcsán az MNB hangsúlyozza, hogy az ideiglenes nem fizetés lehetőségével élő ügyfelek számos esetben nem elsősorban a fizetőképességük romlása miatt, hanem a jogszabályi lehetőségekkel élve szüneteltetik törlesztéseiket, és az így felszabaduló forrásait a kialakult helyzetben más tevékenységük finanszírozására fordítják, ezért nem lehet őket egyértelműen rossz adósként elkönyvelni, helyzetük minden esetben egyedileg vizsgálendő.

Az MNB tehát elvárja a pénzügyi intézményektől a lakossági és a vállalati ügyfélkör további finanszírozását azzal, hogy a hitelek előkészítése és a kockázatvállalási döntések meghozatala során kellő körültekintéssel járjanak el, és vegyék figyelembe a koronavírus-járvány kapcsán kialakult helyzet adott ügyfél gazdálkodására, illetve hosszútávú jövedelmezőségére gyakorolt hatását is.

I.10. Várható-e részletszabályok meghatározása arra vonatkozóan, hogy a moratóriummal érintett ügyfelek esetében hogyan kell eljárni a nem-teljesítés, átstrukturálás meghatározása során?

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet által kihirdetett fizetési moratórium nem eredményezi automatikusan az érintett kitettségeknek a CRR szerinti default, a nem teljesítő kitettségre és az átstrukturált követelésre vonatkozó prudenciális követelményekről szóló 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet szerinti nemteljesítő, illetve átstrukturált követelés kategóriákba történő átsorolását, továbbá az IFRS 9 sztenderd alkalmazásában a hitelkockázat növekedésének kötelező megállapítását, a Stage 2 kategóriába történő átsorolást. Mindezeket illetően minden kitettség esetében egyedileg szükséges megállapítani az átsorolás szükségességét.

Ezt fogalmazta meg az Európai Bankhatóság által 2020. március 25-én megjelentetett közleménye, valamint részben a 2020. április 2. napján megjelent ajánlása is, és az MNB által a közeli jövőben – várhatóan 2020. II. negyedév végéig – kiadandó vezetői körlevélben is ez az álláspont kerül majd – további részletszabályok megfogalmazása mellett – megerősítésre.

I.11. Az év közben lejáró hitelszerződések a teljes moratórium időszakával hosszabbodnak meg, vagy csak azzal az időtartammal, amennyi a futamidőből a moratórium kezdő időpontjában még hátravan?

Publikálva: 2020.04.30.

A futamidő minimum annyival hosszabbodik meg, amennyi a moratórium beálltakor az eredeti futamidőből még hátra volt, és a felhalmozódott kamat- és díjtartozások függvényében lesz hosszabb (a futamidő meghosszabbodásakor az a rendelkezés az irányadó, miszerint a fizetési moratórium lejártát követően a futamidő úgy hosszabbodik meg, hogy az esedékessé váló törlesztőrészlet és a fizetési moratórium alatt keletkező részletekben megfizetendő kamat és díj összege együttesen ne haladja meg az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletek összegét).

I.12. Terhelik-e a késedelem jogkövetkezményei azokat az ügyfeleket, akik a fizetési moratórium időtartama alatt kilépnek a fizetési haladék hatálya alól, és befizetési kötelezettségüknek késedelmesen tesznek eleget?

Publikálva: 2020.04.30.

A késedelem jogkövetkezményei a fizetési moratórium időtartama alatt nem terhelik az ügyfeleket, így sem az úgynevezett türelmi időszakban, sem pedig attól függetlenül nincs jogkövetkezménye a késedelmes teljesítésnek.

I.13. Az építkezés ütemét követő, készültségi fokhoz igazodó, szakaszos folyósítású hitelek kezelhetőek-e oly módon, hogy az intézmény a 2020. március 18., 24:00 órakor még nem folyósított részek vonatkozásában is biztosítja az ügyfelek számára a fizetési moratóriumot.

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet alapján a fizetési moratórium nem vonatkozik a 2020. március 18.napján, 24:00 követően folyósított hitelrészletekre, így azokból eredő fizetési kötelezettségekre.

Mindemellett jó gyakorlat, ha az intézmény a 2020. március 18. napján, 24:00 órakor még nem folyósított részek vonatkozásában is biztosítja az ügyfelek számára a fizetési moratóriumot, és ezáltal a szerződések egységes, átlátható kezelését.

I.14. A 47/2020. Korm. rendelet úgy fogalmaz „*ha a felek eltérően nem rendelkeznek*”. Alkalmazandó-e ez a szabály a megállapodással és már eleve könnyített feltételek mellett teljesítő szerződésekre is?

Publikálva: 2020.04.30.

A felek eltérő rendelkezése a fizetési moratórium alkalmazása tekintetében értelmezendő, tehát az említett rendelkezés a felek fennálló szerződés kapcsán korábban kötött, módosító megállapodásai vonatkozásában nem bír relevanciával. A moratórium minden fennálló szerződésből eredő tőke-, kamat- és díjfizetési kötelezettségekre fennáll függetlenül attól, hogy az késedelmes-e. Amennyiben felmondásra került a szerződés a moratórium előtt, úgy arra nem vonatkozik a moratórium.

I.15. A moratórium kiterjed-e a vásárolt követelésekre?

Publikálva: 2020.04.30.

A vásárolt követelések tekintetében az adós személyében változás nem történik, így a követelés engedményezésének ténye nem bír befolyással a fizetési moratórium hatályára, amennyiben a szerződés nem került felmondásra. A moratórium minden fennálló szerződésből eredő tőke-, kamat- és díjfizetési kötelezettségekre fennáll függetlenül attól, hogy az késedelmes-e. Amennyiben felmondásra került a szerződés a moratórium előtt, úgy arra nem vonatkozik a moratórium.

I.16. A törlesztőrészletek emelkedésének tilalma kiterjed-e az átstrukturált vagy eleve csökkentett törlesztőrészletet fizető adósokra is? Mit jelent ez az elvárás azon adósok tekintetében, akiknek átmeneti fizetési könnyítés miatt a törlesztőrészletek egy részét kell csak teljesíteni, és az átmeneti időszak lejárta után eleve emelkedett volna a fizetendő összeg?

Publikálva: 2020.04.30.

A 62/2020. Korm. rendelet úgy fogalmaz, hogy a fizetési moratórium lejártát követően a futamidő úgy hosszabbodik meg, hogy az esedékessé váló törlesztőrészlet és a fizetési moratórium alatt keletkező részletekben megfizetendő kamat összege együttesen ne haladja meg az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletek összegét.

A kérdésben hivatkozott megállapodásokban meghatározott törlesztőrészletekhez szükséges igazítani a moratórium letelte után fizetendő törlesztőrészletek összegét.

Álláspontunk szerint amennyiben a szerződés szerint a moratóriumot követően is fennállna az alacsonyabb törlesztési lehetőség, úgy erre az időtartamra is az alacsonyabb törlesztőrészlet alapján kellene megállapítani a moratórium utáni törlesztőrészleteket azzal, hogy amikor lejár a csökkentett összegű törlesztési lehetőség, úgy ismét az eredeti törlesztőrészletekhez igazodik a törlesztőrészlet-maximuma.

Álláspontunk szerint a 62/2020. Korm. rendelet 2.§ (2) és (3) bekezdése (a fizetési moratórium ideje alatt felhalmozódott kamatot a hátralévő futamidőben esedékes törlesztőrészletek egyenlő részletekben, a futamidő meghosszabbításával történő megfizetéséről) irányadó valamennyi még fennálló szerződésből eredő tőke-, kamat- és díjfizetési kötelezettségekre, így az átmeneti fizetési könnyítéssel érintett szerződések moratórium ideje alatt felhalmozódó fizetési kötelezettségei tekintetében is. Az átmeneti időszak lejárta után eleve emelkedő törlesztőrészlet a felek eredeti – moratóriumot megelőző – megállapodásának eredménye, így értelmezésünk szerint az átmeneti

időszak lejártát követően az eredeti, emelkedett törlesztőrészlet alapján kell alkalmazni a törlesztőrészlet-maximumra vonatkozó szabályokat.

I.17. A moratórium a tőkén és kamaton kívül csak a díjakra vonatkozik, a költségekre nem?

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet szerint a moratórium a hitel-, kölcsön, illetve pénzügyi lízingszerződésből eredő tőke-, kamat-, illetve díjfizetési kötelezettségekre vonatkozik. A fizetési haladék csak a fent említett szerződésekben előírt, fent említett fizetési kötelezettségeket érinti, az adósra áthárított költségre a moratórium nem vonatkozik. Értelmezésünket támasztja alá, hogy az Fhtv. 17/E. §-a a díjaktól elkülönülten, költségként nevesíti a harmadik személy szolgáltatásával összefüggésben a fogyasztóra áthárítható módon felmerülő költségeket.

I.18. A jövőbeni hitelekre is érvényes a moratórium?

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm.rendelet 1. § (5) bekezdése értelmében a fizetési moratóriumot a 2020 március 18. napján huszonnégy órakor fennálló szerződések alapján már folyósított kölcsönök vonatkozásában kell alkalmazni. Tehát a moratórium nem vonatkozik azokra a hitel- és kölcsönszerződésekre, melyeket 2020. március 19. napján vagy azt követően kötöttek, valamint azokra a tartozásokra, melyek 2020. március 18-ig megkötött hitel- és kölcsönszerződésből erednek, de a folyósításra – akár részben, akár egészben – 2020. március 19. napján vagy azt követően kerül sor.

Mindemellett jó gyakorlat, ha az intézmény – a 10/2016. MNB ajánlás 36. pontjában foglaltak figyelembevételével – az ügyfél fizetési nehézségekre vonatkozó jelzésére tekintettel, a 2020. március 18. napján, 24:00 órát megelőzően kötött szerződések alapján 2020. március 18. napján, 24:00 órakor még nem folyósított kölcsönök esetében is biztosít a fizetési moratóriummal azonos hatású megoldásokat.

I.19. Milyen szabályok vonatkoznak az eredeti futamidőre fixált vagy kedvezményesen biztosított kamatok változtatására a jogszabály által megnövekedett futamidő tartamára?

Publikálva: 2020.04.30.

Kamatperiódusokban rögzített kamatozású hitelek esetén

- a hitel a moratórium alatti kamatperiódus váltás eredményeképp is az eredeti szerződés szerint kamatozik a törlesztési moratórium időszaka alatt is, így a hitel a kamatperiódus lejáratára esetén új kamatperiódusba lép. A felgyűlt kamat és díjtartozást az ügyfél a 62/2020. Korm. rendelet szerint a moratórium után részletekben, évente egyenlő összegben fizeti meg, azzal, hogy a hitel törlesztőrészlete a szerződés szerinti értékhez (jelen esetben a kamatperiódusváltást követő törlesztőrészlet) nem emelkedhet.
- az eredeti szerződés szerinti futamidő vége után alkalmazott kamat a következőképp alakul:
 - amennyiben a hitelnnyújtó a kamatperiódusok fordulónapján történő módosítást rögzíti, további megkötések nélkül, úgy a hitelnnyújtó az eredeti szerződés szerinti lejáratkor, a szerződésben rögzített hosszúságú kamatperiódus fordulónapján a szerződésben rögzítettek szerint új kamatot állapít meg a moratórium miatt fennmaradó további törlesztés idejére a kamatperiódus hosszának megfelelő kamatváltoztatási mutató alapján.
 - amennyiben a hitelnnyújtó a kamatmódosítás tekintetében pontosan meghatározta, hogy arra a futamidő alatt mikor/hányszor kerülhet sor, úgy a hitelnnyújtó nem térhet el a szerződésben foglaltaktól, az eredeti szerződés szerinti lejáratkor az utolsó kamatperiódusban alkalmazott kamatmértéket kell továbbra is alkalmaznia a felek eltérő rendelkezése hiányában.

A teljes futamidőre rögzített kamatozás esetén a hitelnyújtó a szerződés szerinti lejáratkor továbbra is a szerződésben rögzített hitelkamatnak megfelelő kamatot alkalmaz. Az esetlegesen felmerülő kamatkockázatot a hitelnyújtó kezeli.

I.20. A moratórium alatt egyösszegben lejáró rövidlejáratú hitelek (pl. készletfinanszírozás) eredő fizetési kötelezettségei a moratórium lejáratát követően azonnal egyösszegben, a meg nem fizetett kamattal együtt esedékessé válnak?

Publikálva: 2020.04.30.

A veszélyhelyzet időtartama alatt lejáró, egyösszegben törlesztendő készletfinanszírozó hitelek futamideje, valamint a futamidő során felhalmozott kamatot, illetve egyéb költséget, díjat tartalmazó, egyösszegű fizetési kötelezettség teljesítésének határideje 2020. december 31. napját követően a moratórium időtartamával – adott hitelnél ez a moratórium kezdeti időpontja és a hitel eredeti lejáratának közötti időszak – meghosszabbodik. Így például egy 2020. március közepén 60 napos futamidővel folyósított kölcsön eredeti szerződés szerinti lejáratát 2020. május közepe lenne, azonban a futamidő a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel meghosszabbodik, az egyösszegű fizetési kötelezettség teljesítésének határideje 2021. február közepére tolódik.

I.21. Elengedésre kerül-e a felügyeleti díj?

Publikálva: 2020.04.30.

A felügyeleti díj a felügyeleti tevékenység ellátásához kapcsolódik, mely a veszélyhelyzet ideje alatt is folyamatos. A felügyeleti díjra vonatkozó rendelkezések módosítása az ágazati törvényi szabályok jogalkotó általi felülvizsgálatát igényelné.

I.22. Az amortizálódó hitelek esetében a moratórium alatt a meg nem fizetett törlesztőrészek elméleti elszámolásának milyen módon kell megtörténnie? A meg nem fizetett törlesztő részek tőkerészét szükséges-e a tőkét csökkentő tételként elszámolni a moratórium alatt vagy megfelelő eljárás, hogy a tőke a moratórium végéig csak a ténylegesen megfizetett törlesztőrészek tőkerészével csökken, és a tőke amortizációja a moratórium vége után folytatódik?

Publikálva: 2020.04.30.

A meg nem fizetett törlesztőrészek tőkerészét nem szükséges a tőkét csökkentő tételként elszámolni a moratórium alatt, a tőke a moratórium végéig csak a ténylegesen megfizetett törlesztő részek tőkerészével csökken, és a tőke amortizációja ennek függvényében alakul a moratórium alatt és után.

I.23. A moratóriummal érintett hitelek esetén a biztosítási díjakat (törlesztésvédelem (PPI); életbiztosítással kombinált hitelek életbiztosítás díja) a moratórium időtartama alatt továbbra is meg kell-e fizetniük az ügyfeleknek?

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet szerint a moratórium a hitel-, kölcsön-, illetve pénzügyi lízingszerződésből eredő tőke-, kamat-, illetve díjfizetési kötelezettségekre vonatkozik. A fizetési haladék csak a fent említett szerződésekben előírt, fent említett fizetési kötelezettségeket érinti, az tehát nem terjed ki a hitelhez kapcsolódó biztosítási szerződések alapján teljesítendő fizetési kötelezettségekre. A biztosítási díj fizetési kötelezettség a biztosítási szerződésből ered. Ha annak megfizetése a hitelezőn keresztül is történik, a biztosítási díj a hitel-, kölcsön-, illetve lízingszerződésben az adósra áthárított költségként szerepel, költségre pedig a moratórium nem vonatkozik.

I.24. Biztosítható-e valamilyen rendkívül könnyen alkalmazható, távollévők között működő szerződésmódosítási operatív megoldás, amely nagy tömegek számára könnyen hozzáférhető (pl. ügyfélkapu/cégkapu).

Publikálva: 2020.05.08.

Távollévők között a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződése módosítására - ahogy a szerződés megkötésére - írásban kerülhet sor (a Hpt. 279. §-át kell irányadónak tekinteni), és a szerződés módosítására alkalmas lehet minden olyan technológiai megoldás, amely a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint írásbelinek minősül. (Több állásfoglalás, illetve vezetői körlevél foglalkozik ezzel a témával, amelyben részletesen kifejtésre kerülnek az írásbeliséggel kapcsolatos elvárások.) A gyakorlatban azonban ez annak függvénye, hogy az adott pénzügyi intézménynek és az ügyfél milyen technikai megoldások állnak rendelkezésére.

I.25. A fizetési moratórium idejére felfüggesztésre kerül-e az elévülési idő?

Publikálva: 2020.05.08.

A fizetési moratóriumra vonatkozó Kormányrendelet nem tartalmaznak speciális rendelkezést az elévülési idő tekintetében. Az MNB az elévülési idő felülvizsgálatára vonatkozó kérdések megválaszolására hatáskörrel nem rendelkezik, így a tárgykörben javasoljuk az Igazságügyi Minisztérium megkeresését.

I.26. A 62/2020.Kormányrendelet 2. § (3) értelmében „A fizetési moratórium lejártát követően a futamidő úgy hosszabbodik meg, hogy az esedékessé váló törlesztőrészlet és a fizetési moratórium alatt keletkező részletekben megfizetendő kamat összege együttesen ne haladja meg az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletek összegét.” Értelmezésünk szerint a kormányrendeletben megjelenő szabály célja egyrészt annak deklarálása, hogy a moratórium alatt felgyűlt kamat nem tőkésedik, másrészt annak biztosítása, hogy a moratóriummal élő adósok havi törlesztési terhe nem nő a moratóriumban való részvétel miatt. Álláspontunk szerint ez egyúttal azt is jelenti, hogy a termék/kölcsönszerződés rendelkezési továbbra is irányadóak a moratóriumot követő törlesztőrészlet és futamidő meghosszabbításakor. Azaz pl. egy változó kamatozású konstrukció esetén a referencia kamat változásából adódóan magasabb lehet az adós törlesztőrészlete, mint a moratórium előtt volt.

Publikálva: 2020.05.08. (a válasz pontosítva 05.18-án)

A rendelkezés az MNB álláspontja szerint is azt biztosítja, hogy a moratóriumot követően a moratóriummal élő adósok törlesztési terhe ne nőjön a moratóriumban való részvétel miatt, és az MNB álláspontja szerint is a szerződéses rendelkezések lesznek továbbra is irányadók a moratóriumot követően felmerülő törlesztőrészletek lehetséges maximumának meghatározásakor.

A fizetési moratóriumot követően esedékessé váló törlesztőrészlet és a moratórium alatt felgyülemlett, a moratóriumot követően megfizetendő kamat részletének együttes összege nem haladhatja meg a fizetési moratóriumot követő első, eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletet. Tehát a fizetési moratóriumot követően megfizetendő első törlesztőrészlet és a moratórium miatt felmerülő első kamatrészlet összege nem lehet magasabb annál a törlesztőrészletnél, amelyet a szerződés szerint akkor kellene megfizetni, ha nem lett volna fizetési moratórium. Amennyiben a hitelszerződés a kamatátározódásra lehetőséget biztosít (pl. változó kamatozású hitelek), úgy az értelemszerűen az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészlet-változást (akár növekedést, akár csökkenést) eredményezi a moratórium időtartama alatt és azt követően is. Amennyiben a moratóriumot követő időszakban a hitelkamat a szerződésben foglaltakra tekintettel emelkedik (pl. BUBOR vagy, kamat- vagy kamatfelár változtatási mutató miatt), úgy a törlesztőrészlet a kamatemelkedésre tekintettel emelkedhet.

I.27. A moratórium kezdő napján (március 18-án) már minimum 90 napos lejárt, de még fel nem mondott követelések kezelése: Ezek a követelések a 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet szerint nem teljesítő kitétségnak minősülnek, az ilyen 90 napot meghaladó tartozások nem fizetésére nem a veszélyhelyzettel összefüggésben került sor. Kérjük megerősíteni, hogy ezekre az ügyletekre a moratórium nem terjed ki arra is tekintettel, hogy ezen ügyletek

adósai a KHR-ben már a 90 napos késedelem okán szerepelnek és sok esetben a moratórium hatálybalépésekor már folyamatban volt az ügyletek felmondása.

Publikálva: 2020.05.08.

A vonatkozó Korm.rendeletek (47/2020, 62/2020) nem tesznek kivételt arra vonatkozóan, hogy a szerződés felmondás alatt áll, sem a szerint, hogy a fennálló szerződés késedelmes-e. Amennyiben a szerződés a határnapig (2020.03.18. nap vége) nem került felmondásra úgy a fizetési moratórium vonatkozik rá, ha ténylegesen felmondásra került, akkor nem.

I.28. Amennyiben korábban az adós (nyilatkozattal, vagy ráutaló magatartással) jelezte a hitelintézet számára a Moratórium alól való kilépési szándékát, majd később a nem fizetés következtében visszalép a Moratóriumba, vagy olyan nyilatkozatot tesz, hogy a kamatok és díjak megfizetésével csak részben marad a Moratórium hatálya alatt, azaz a Rendelet 1.§ (1) pontja szerinti jogával élve a kamat- és díjfizetését továbbra is az eredeti szerződési feltételek szerint teljesíti, ezen esetekben eltekinthet-e a hitelintézet a kitettség nemteljesítő, illetve átstrukturált követelés kategóriákba történő átsorolásától?

Publikálva: 2020.05.15.

Azon ügyfél, aki korábban jelezte szándékát, hogy kilép a Moratórium alól és az eredeti szerződés szerint kívánja tőke-, kamat- és díjfizetését teljesíteni, illetve csak részben – a kamatok és díjak megfizetése tekintetében - szeretne élni a Moratórium adta lehetőséggel, minden indoklás nélkül élhet azon jogával, hogy visszalép a moratórium alá. Mivel ez esetben nincs a banknak mérlegelési lehetősége arra vonatkozóan, hogy a visszalépést egészben vagy részben engedje-e, továbbá az adós nem kizárólag a fizetési nehézsége miatt léphet vissza a Moratóriumba, illetve, ha az EBA iránymutatás összes feltétele teljesül ezen ügyletek esetében is, akkor véleményünk szerint ezeket az ügyleteket nem kell automatikusan nemteljesítő vagy átstrukturált hitelként számon tartani. (Lásd még az I.10. pontot.)

I.29. Mi az elfogadható intézményi gyakorlat abban az esetben, ha az ügyfél első körben – függetlenül attól, hogy ezen szándékát ráutaló magatartással vagy kifejezett nyilatkozat útján jelezte – nem él a moratórium lehetőségével, és befizetéseit a szerződéses rendelkezéseknek megfelelően teljesíti, majd később visszalép a moratóriumba és megváltozott anyagi helyzetére tekintettel visszakéri az intézménytől az opt-outtal érintett időszakban már befizetett/beszedett törlesztőrészeleteinek összegét?

Publikálva: 2020.05.15.

Ha az ügyfél hatályos jognyilatkozatában (akár ráutaló magatartással, pl.: befizetés) kifejezte a moratórium felfüggesztésére vonatkozó szándékát és a szerződéses rendelkezéseknek megfelelően teljesítette a szerződésből eredő fizetési kötelezettségét, úgy a jognyilatkozata tartalmának utólagos megváltoztatására, ezáltal az ily módon teljesített törlesztőrészeletek összegének visszakövetelésére nincs lehetősége.

Amennyiben a fentiek szerinti jognyilatkozatot szerződésszerű teljesítés nem követte, az ügyfélnek lehetősége van jognyilatkozatát visszavonni. Ez esetben írásbeli jognyilatkozat esetén a hitelnyújtó a GYIK I.6. pontjában foglaltakra, és az ügyfeleknek adott, nyilatkozatok feldolgozásával kapcsolatos tájékoztatásra figyelemmel köteles eljárni (azaz köteles a hitelnyújtó által a meghatározott időpontig befogadott nyilatkozatban foglaltakat az adós szándékának megfelelően érvényesíteni függetlenül a nyilatkozat feldolgozásától).

Mindemellett a hitelnyújtónak lehetősége van az egyedi körülmények mérlegelése alapján biztosítani az ügyfelek számára a jognyilatkozatuk szerinti, szerződésszerű teljesítés követően is a teljesített törlesztőrészeletek visszaigénylésének lehetőségét.

II. FOLYÓSZÁMLA-HITELKERETEKEL, HITELKÁRTYÁKKAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

II.1. A 62/2020 Korm. rendelet 2.§-ában szabályozott kamat, díj elszámolási logika csak lejáráttal rendelkező hitelügyletek esetén alkalmazható, revolving típusú lejárat nélküli termékre nem. Ezen termékek esetében sem a futamidő meghosszabbítása, sem egyenletes törlesztőrészlet meghatározása, sem a törlesztőrészlet fixálása a keretből történő lehívás miatt nem végrehajtható. Megfelelő-e, ha a folyószámlahitelnél és a hitelkártyánál a moratórium alatt meg nem fizetett kamatot a moratórium utáni 12 hónapban kell megfizetni.

Publikálva: 2020.04.30.

A fizetési moratóriumot csak a 2020. március 18. napján huszonnégy órákor fennálló szerződések alapján már folyósított kölcsönökre kell alkalmazni. Fontos tehát kiemelni, hogy a szakaszos folyósítás vagy szakaszosan lehívható kölcsönök tekintetében a 2020. március 18. után folyósított vagy lehívott összegeket nem érinti a moratórium.

A 62/2020. Korm. rendelet 2. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezések csak a futamidővel rendelkező konstrukciókra állapítanak meg rendelkezéseket. A futamidővel nem rendelkező hitelek esetén az MNB értelmezése szerint a moratóriumot követően azonnal esedékessé válik a visszafizetés.

Az MNB azonban a jogalkotó céllal összhangban elvárja a futamidővel nem rendelkező termékek esetén is, hogy az ezekből eredő elmaradt kamatbevételek moratóriumot követő rendezése se egyszeri törlesztéssel, hanem hosszabb időszakra szétosztva valósuljon meg annak érdekében, hogy a visszafizetés ne jelentsen a hitelfelvevők számára aránytalan terhet. A részletfizetési lehetőség a Hpt. 279. § (16) bekezdése alapján biztosítható. E nem kedvezőtlen, egyoldalú szerződésmódosításról az ügyfeleket a jogszabályi, illetve szerződéses rendelkezéseknek megfelelően tájékoztatni szükséges. Jó gyakorlatnak tekinthető, ha az intézmények a szóban forgó ügyletek esetében is 12 hónapos részletfizetési lehetőséget biztosítanak. A részletfizetési lehetőség egyoldalúan meghatározott időtartama előtörlesztéssel rövidíthető, de arra is lehetőség van, hogy az ügyfél kezdeményezésére az egyoldalú módosítással adott részletfizetési lehetőség időtartamától a szerződést közös megegyezéssel módosítva térjenek el a felek.

II.2. Folyószámlahitel esetén, ha a moratórium hatályba lépését követően érkezett a számlára befizetés, mi a teendő, vissza kell utalni ezen összeget vagy ezekről az összegekről utólag kell nyilatkoztatni az ügyfelet, hogy a befizetett összeget a moratórium hatálya alá eső tartozása rendezésére kívánja-e fordítani?

Publikálva: 2020.04.30.

Jogalkotói szándékot tükröző, fogyasztói szempontból összességében kedvező, lehetséges folyamat, amely nem zárja ki más, az ügyfelek számára a jogszabályhoz képest kedvezőbb megoldások alkalmazását:

- a 2020. március 18-i egyenleg rögzítésre kerül (gyakorlatilag moratóriumba helyezik), és folyamatosan az ügyfél rendelkezésére tartják, a hitelkeretét ez alá az egyenleg alá nem csökkentik;
- a moratórium alá helyezett hitelegyenleg erejéig történő felhasználás esetén (a moratórium teljes időtartama alatt, amennyiben nem opt-outolt az ügyfél) késedelmi kamatot nem számolnak fel, a kamatot/és a folyószámlahitelhez kapcsolódó díjat elhatárolják, fizetési kötelezettsége nem keletkezik az ügyfélnek;
- a folyószámlahitel jellegénél fogva, amennyiben érkezik bármilyen jóváírás az ügyfélszámláján, az a fennálló hitelegyenleget csökkenti (azaz kamatfizetési kötelezettség nem vagy kisebb mértékben származik aznap, amikor nincs vagy kisebb negatív egyenlege van a számlának). A jóváírt összeg azonnal rendelkezésre is áll az ügyfél számára, valamint a még fel nem használt hitelkeret is;
- amennyiben az ügyfél a 2020. március 18. napján fennálló hitelegyenlegnél nagyobb hitelkerettel rendelkezik és abból a keretből fogyaszt (azaz lesznek napok, amikor a 2020. március 18-i egyenlegnél nagyobb tartozása van), jóváírás esetén ugyanígy csökken a negatív egyenleg (amit azonnal fel is vehet), és

ha a napi negatív egyenleg nagyobb, mint a 2020. március 18-i záró tartozása, akkor a kamatok csak a 2020. március 18-i tartozást meghaladó negatív egyenleg után kerülnek betérhelésre.

Fentiek az ügyfél számára összességében kedveznek, mivel a napi kamatozású folyószámlahitelnél csökken az ügyfél kamatfizetési kötelezettsége.

Ennél a megközelítésnél azonban kiemelten ügyelni kell az ügyfélkommunikáció érthetőségére, tartalmára!

Amennyiben fenti folyamat nem megvalósítható, javasolt a hitelegyenlegre elszámolt összeg haladéktalan visszavezetése/visszaautalása a bankszámlára, ezzel párhuzamosan az ügyfél nyilatkoztatása arról, hogy amennyiben a fizetési moratóriumot nem kívánja igénybe venni, arra lehetősége van, vagy bármilyen olyan más megoldás alkalmazása, amely az ügyfelek számára kedvezőbb feltételeket biztosít és megfelel a 47/2020. Korm. rendeletben foglalt rendelkezések céljának.

Általánosságban fontos kiemelni, hogy a konstrukció valamennyi eleme során biztosítottak kell lennie a 47/2020. Korm. rendelet szerinti fizetési haladék ügyfél általi igénybevételének, vagyis olyan rendszer által generált automatizmus, mely a 47/2020. Korm. rendeleti cél megvalósulását nem teszi lehetővé, nem elfogadható.

II.3. Hitelkártya termék esetén szükséges-e külön nyilatkoztatni az ügyfelet a hitelkártya számlára érkező jóváírás elszámolásáról, ha az aktív fogyasztói magatartással valósul meg?

Publikálva: 2020.04.30.

Amennyiben a hitelkártya számlán történő jóváírás aktív fogyasztói magatartással történik (átutalás, befizetés) nem szükséges az ügyfél külön nyilatkoztatása.

II.4. A vállalati ügyfelek esetén a folyószámlahitel az ügyfél bankszámlájához kötött hitelkeret, amelyet az ügyfél a bankszámla egyenlegének túlhívásával vesz igénybe. A visszafizetésének alapvető forrás a vállalati ügyfél számlájára partnereitől/ügyfeleitől érkező átutalások. Emiatt a hitelkeret kihasználtsága annak ellenére csökken, hogy a vállalati ügyfél a kölcsön visszafizetését aktívan visszatöltené a hitelkeretet (pl. más bankból átvett összeggel). Amennyiben az ügyfél nem jelzi a bank felé, hogy élni kíván a moratóriummal, és időközben a bankszámlája beérkező összegek miatt a március 18-i kinnlevőség összege csökkent, és ez tartósan így is maradt, az értelmezhető-e ráutaló magatartásként egy vállalati ügyfél esetében, hogy nem kíván élni a moratóriummal, és további nyilatkozattételre sincs szükség az ügyfél részéről. Megfelelő-e a fenti értelmezés?

Publikálva: 2020.04.30.

A fenti értelmezés a folyószámlahitelek sajátosságaira figyelemmel sem helyes. Az ügyfélnek nem kell külön jeleznie, azaz nincs szükség nyilatkozatra, hogy élni kíván a moratórium lehetőségével, azt kell jeleznie, ha nem kíván élni azzal. Tehát ha az ügyfél nem jelzi az intézmény felé, hogy élni kíván a moratóriummal, nem jelenti azt, hogy nem kíván élni vele, és nem tekinthető úgy, hogy az a további törlesztési szándékot jelző ráutaló magatartás lenne, ha a számlájára beérkező összegek miatt a 2020. március 18-i kinnlevőség összege csökkent, és ez tartósan így is marad. Tehát az ügyfél számlájára érkező jóváírásokat nem lehet törlesztésnek tekinteni, kivéve, ha az ügyfél ezt kifejezetten jelzi.

II.5. Az egyes hitelkártyákhoz tartozó, ún. installment szolgáltatás alapján fizetendő törlesztőrészeket milyen módon szükséges kezelni? Hogyan alakul a szerződések kamatozása a fizetési moratórium hatályba lépését követően?

Publikálva: 2020.04.30.

Az installment szolgáltatás a hitelkeret terhére történő vásárlás összegének egy, a hitelkártya kondíciójához képest kedvezőbb feltétellel, konkrét futamidővel, részletekben történő visszafizetését jelenti.

Tekintettel arra, hogy ezen szolgáltatás is a kölcsönnyújtás egy formája, a vonatkozó Korm. rendeletek előírásainak az felel meg, ha az intézmény az ezen szolgáltatás alapján fizetendő törlesztőrészek esetében is megfelelően alkalmazza fizetési moratórium és az azt követő elszámolás szabályait, és a vonatkozó, eredeti megállapodás szerinti teljesítés esetén irányadó kamatokat terheli a fizetési moratórium időtartama alatt, és ennek megfelelően határozza meg az ügyfél által a fizetési moratórium lejártát követően visszafizetendő összeget.

Fentiekre figyelemmel az ezen szolgáltatás igénybevételére tekintettel fizetendő törlesztőrészek esetében az MNB által nem elfogadott az olyan eljárás, melynek eredményképpen az intézmény a fizetési moratóriumra tekintettel meg nem fizetett törlesztőrészlet összegét a hitelkártyaszámlára helyezi át, és a fizetési moratórium lejártáig a hitelkártyára irányadó, magasabb ügyleti kamatot terheli ezen tartozás tekintetében.

II.6. Hitelkártyák esetében a minimum fizetendő összeget hogyan kell meghatározni a moratórium kezdete előtt és után lehívott összegekre?

Publikálva: 2020.05.08.

A 2020. március 18. előtt lehívott összegekre kiterjed a moratórium hatálya, azaz az ezen időszak alatt keletkezett – tőke, kamat és díj - tartozás visszafizetése a moratóriumot követő időszakra halasztódik. Ezért előbbi tartozás nem képezheti alapját a fizetési moratórium alatt fizetendő minimum fizetendő összegnek, az kizárólag a 2020. március 18-a után lehívott összegek alapján képezhető meg az eredeti szerződéses rendelkezéseknek megfelelően.

III. LAKÁS-TAKARÉKPÉNZTÁRI TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

III.1. Hogyan kell kezelni a lakáskassza által biztosított, áthidaló időszakkal rendelkező kölcsönök esetében a koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. Korm. rendelet 1.§-ában előírt törlesztési moratóriumot.

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése szerint a fizetési moratórium kiterjed a lakás-takarékpénztárak által nyújtott áthidaló kölcsönökre is. Ezáltal e kölcsönök adósai a törlesztési kötelezettség teljesítésére 2020. december 31-éig fizetési haladékokat kapnak.

IV. ÁLLAMI KAMATTÁMOGATÁSSAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

IV.1. Kormányrendelet nem szabályozza, hogy a kamattámogatás lehívása a futamidő alatt változatlanul biztosított-e, illetve nem szabályozza a moratórium ideje alatt a kamattámogatás lehívásának módját, elszámolását. Tekintve, hogy a moratórium nem vonatkozik az Államra, így helyes-e az az értelmezés, hogy a kamattámogatásokat továbbra is megkapják a hitelintézetek.

Publikálva: 2020.04.30.

A kamattámogatott hitelekre vonatkozó moratórium időszaka alatt a kamattámogatás hitelintézet általi lehívása az állam és a hitelintézetek közötti megegyezés függvénye. Javasoljuk a hitelintézetek számára a minisztériumok (PM, EMMI), illetve a MÁK megkeresését.

V. PÉNZÜGYI LÍZINGGEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

V.1 Pénzügyi lízing esetében mit kell érteni az egyébként csak kölcsön esetére megjelölt folyósításon, és az lízing esetében mikor következik be?

Publikálva: 2020.04.30.

Álláspontunk szerint azt a kitélt, miszerint „fennálló szerződések alapján már folyósított kölcsönökre” kell alkalmazni a moratóriumot, pénzügyi lízing esetén úgy lehet értelmezni, hogy a moratóriumot azokra a pénzügyi lízing-ügyletekre kell alkalmazni, amikor a már fennálló szerződés alapján a lízingbeadó a lízingtárgy tulajdonjogát megszerelve azt a lízingbevevő határozott idejű használatába adta oly módon, hogy teljesülnek a Hpt. 6. § (1) bekezdésének 89. pontjában foglalt további feltételek is, függetlenül attól, hogy a számla rendezésre került-e a lízingbeadó és a szállító között.

Ez alapján amennyiben 2020. március 18-án vagy azt megelőzően a fenti feltételek teljesülnek, és így a lízingtárgy a 2020. március 18-án vagy azt megelőzően történő, az ügyfél részére történő átadás-átvételekor a lízingbeadó tulajdonában állt a számla kifizetésétől függetlenül, az ügylet a fizetési moratórium hatálya alá tartozik.

V.2 A moratóriumra tekintettel szünetel-e a nyílt végű pénzügyi lízinggel összefüggő számlakiállítás, mentesülnek-e a felek a 12 havi részteljesítéstől? Kiterjed-e a moratórium a számla ÁFA tartalmára (hiszen az se nem tőke, se nem kamat se nem díj, hanem az állam részére beszedett adó)?

Publikálva: 2020.05.08.

A kérdés megválaszolása túlmutat az MNB hatáskörén, javasolt a PM Adóügyekért Felelős Államtitkársága vagy a NAV megkeresése.

VI. A KÉZIZÁLOGKÖLCSÖNÖKKEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

VI.1. A kézizálogkölcsönökre vonatkozik-e a hitelezési moratórium?

Publikálva: 2020.04.30.

A „kézi záloghitelek”, azaz kézizálog fedezete mellett nyújtott hitelek „zálogházban történő tevékenység” keretében történő nyújtása a Hpt. 3. § (1) bekezdése szerinti üzletszerű pénzkölcsönnyújtási tevékenység. A 47/2020. Korm. rendelet 1. §-a az üzletszerűen nyújtott hitel-, kölcsön és lízingszerződések tekintetében rögzíti, hogy azok érintettek a fizetési moratóriummal. A fizetési moratórium e rendelkezések alapján a zálogházi tevékenység keretében kézizálog fedezet mellett nyújtott hitelek szerződéseire is kiterjed.

VI.2. Mi történik a veszélyhelyzet időtartama alatt lejáró kézizálogkölcsönökkel?

Publikálva: 2020.04.30. *(dólt betűtípussal szedett rész módosítva 05.04-én)*

A 47/2020. Korm. rendelet 1. § (3) bekezdése szerint a fizetési moratórium 2020. december 31-éig tart. A 47/2020. Korm. rendelet 1. § (4) bekezdése szerint a szerződéses kötelezettségek teljesítésének határideje, illetve a kötelezettségvállalás időtartama a fizetési moratórium idejével meghosszabbodik, továbbá a veszélyhelyzet fennállása alatt lejáró szerződés 2020. december 31-éig meghosszabbodik.

Ezen rendelkezéseknek megfelelően a veszélyhelyzet időtartama alatt lejáró kézizálogkölcsönök futamideje 2020. december 31. napjáig meghosszabbodik, és a futamidő során felhalmozott kamatot, illetve egyéb költséget, díjat tartalmazó, egyösszegű fizetési kötelezettség teljesítésének határideje a moratórium időtartamával meghosszabbodik, és a türelmi idő ezen időtartam elteltét követően kezdődik meg. Így például egy 2020. március közepén 60 napos futamidővel folyósított kézizálogkölcsön eredeti szerződés szerinti lejáratát 2020. május közepe lenne, azonban a futamidő a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel 2020. december 31. napjáig meghosszabbodik. A lejárat napja így 2020. december 31. napja lesz, azonban az ekkor keletkező egyösszegű fizetési kötelezettség teljesítésének határideje és a türelmi időszak kezdete a fizetési moratórium idejével meghosszabbodik, azaz 2021. február végére tolódik. Ezen időpontban a zálogtárgy a tőke és járuléakai egyösszegű megfizetése esetén váltható ki.

VI.3. A fizetési moratóriummal érintett kézizálog hiteleknel a fizetési moratóriumra hivatkozással kizárhatja-e a zálogház a prolongálás lehetőségét?

Publikálva: 2020.04.30.

Amennyiben a szerződéses dokumentumok az eredeti lejáratot megelőzően lehetővé teszik a prolongálásra irányuló kérelem benyújtását az ügyfelek számára, akkor az intézmény a fizetési moratóriumra hivatkozással nem zárhatja ki ezt a lehetőséget. Ellenkező esetben az intézmény ezen magatartással szerződésszegést valósít meg.

VI.4. A moratórium előtt türelmi időszakba került zálogkölsönökre vonatkozik-e a fizetési moratórium?

Publikálva: 2020.04.30.

A kézizálog ügyletek esetén a futamidő azon időtartam, amelynek utolsó napján, azaz a lejárat napján az ügyfélnek a folyósított kölcsön összegét annak járulékaival együtt egy összegben vissza kell fizetnie a zálogtárgy kiváltása érdekében. A türelmi idő ezzel szemben a lejárat, azaz a futamidő utolsó napját követő napon kezdődő azon szerződésben rögzített időtartam, amely alatt az ügyfél még a kényszerértékesítés megkezdése előtt jogosult a zálogtárgyat kiváltani a kölcsön és a futamidőre, továbbá a türelmi – késedelmes – időszakra megállapított járulékok megfizetésével.

Figyelemmel arra, hogy a 47/2020. Korm. rendelet 1. § (1) és (5) bekezdése szerint a fizetési moratórium a 2020. március 18. napján már lejárt szerződésekre nem vonatkozik, a törlesztési moratórium a lejárt futamidejű, türelmi időben zálogkölsön-szerződésekre nem terjed ki.

VII. A THM MAXIMUM ALKALMAZÁSÁVAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

VII.1. Az óvadékkal biztosított hitel- illetve kölcsönszerződésekre vonatkozik-e az 5,9 %-os THM maximum szabály?

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet 2. §-a szerinti 5,9%-os THM maximum a zálogjoggal nem biztosított fogyasztói hitelek esetén alkalmazandó. Figyelemmel arra, hogy az óvadék a Ptk. VII. címe alapján a zálogjog egy speciális típusa, az óvadékkal biztosított hitel- illetve kölcsönszerződésekre ezen előírás nem vonatkozik.

VII.2. A THM maximalizálás a 2020. március 19. napján és azt követően kötött hitelkártya szerződésekre vonatkozik, de az azt megelőzően kötöttekre nem? Ebből következően a 2020. március 18. napján huszonnégy óráig megkötött hitelkártya szerződések hitelkereteiből 2020. március 19. napjától nyújtott kölcsönökre (hitelkeret használat) nem vonatkozik a THM maximalizálás?

Publikálva: 2020.04.30.

A THM maximum a 2020. március 19. napján és azt követően kötött fogyasztói hitelkártya szerződések alapján folyósított kölcsönökre vonatkozik, az azt megelőzően megkötött hitelkártya szerződésekre – függetlenül attól, hogy mikor kerül sor az alapján a kölcsön felvételére – nem.

VII.3. A THM maximummal érintett fogyasztói hitelek vonatkozásában, amennyiben a 2020. december 31-i határidő nem kerül meghosszabbításra, úgy 2021. január 1. napjától automatikusan, a felek bármiféle jognyilatkozata nélkül a szerződés megkötésekor érvényes hirdetményben meghatározott THM kerül alkalmazásra?

Publikálva: 2020.04.30.

Igen.

VII.4. Figyelembe kell-e venni a THM értékre vonatkozó plafont a kezizálog kölcsönök esetében?

Publikálva: 2020.04.30.

A 47/2020. Korm. rendelet 2. §-a úgy rendelkezik, hogy „E rendelet hatálybalépését követően kötött szerződés alapján felvett, zálogjoggal nem biztosított fogyasztói hitelek esetén a teljes hiteldíj mutató nem haladhatja meg a jegybanki alapkamat öt százalékponttal növelt mértékét.”.

Mindezek alapján a THM plafon a zálogjoggal nem biztosított hitelekre vonatkozik, így a kezizálog fedezete mellett nyújtott hitelekre nem.

VII.5. Hogyan kell alkalmazni a fizetési moratórium alatt a THM szabályt és milyen módon kell feltüntetni a teljes hiteldíj mutatót?

Publikálva: 2020.05.15.

A 47/2020. Korm. rendelet 2. §-ában meghatározott teljes hiteldíj mutató kiszámításakor a hitelszerződés kapcsán fizetendő összes díjnak a 62/2020. Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében meghatározott időpontig alkalmazott mértékét kell figyelembe venni (kedvezményes THM).

A kedvezményes THM-mel egyidejűleg a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet rendelkezéseinek megfelelően számított teljes hiteldíj mutatót is közzé kell tenni. Az Fhtv. 4. § (2) bekezdésének alkalmazása tekintetében pedig fel kell tüntetni továbbá a 62/2020. Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében meghatározott időpontot (2020. december 31.) követő törlesztőrészlet várható összegét is. A THM értékét és a 62/2020. Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében meghatározott időpontot követő törlesztőrészlet várható összegét a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató és a törlesztőrészletek feltüntetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint kell feltüntetni. A kereskedelmi kommunikációban alkalmazott tájékoztatást a hitel alapjául szolgáló szerződéskötési folyamat során nyújtott tájékoztatásokban is alkalmazni kell, a figyelem felkeltésére alkalmas módon.

VIII. PÉNZÜGYI VÁLLALKOZÁSOKKAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

VIII.1. Milyen likviditást, működés fenntartást, munkahelymegtartást segítő intézkedéseket nyújt az MNB a pénzügyi vállalkozások számára a koronavírussal összefüggésben kialakult helyzetben? Várható-e a pénzügyi vállalkozások 2020-ban megfizetendő különadójának elengedése?

Publikálva: 2020.04.30.

Az MNB a felmerülő kihívásokra az elmúlt időszakban koordinált lépéssorozattal reagált, amelyet az időközben felmerült pénzügyi, állampapírpiazi és reálgazdasági fejleményekre reflektálva további lépésekkel egészített ki. Ennek keretében az MNB átalakította monetáris politikai eszköztárát és megváltoztatta működési keretrendszerét.

A változtatások lehetővé teszik, hogy az MNB a számára fontos részpiacon célzottan tudjon likviditást nyújtani és befolyásolni a monetáris kondíciókat. A fentiek mellett a 47/2020. Korm. rendelet 8. §-ának módosításával - egyebek mellett - a pénzügyi vállalkozások is a moratórium hatálya alá kerültek saját refinanszírozási forrásaik tekintetében.

A különadóval kapcsolatos kérdés megválaszolása a jogalkotó illetékességi körébe tartozik.

IX. KÖVETELÉSKEZELÉSEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

IX.1. A megszűnt szerződésből származó követelések esetében a moratórium alatt a késedelmi kamat továbbra is alkalmazható?

Publikálva: 2020.04.30.

Amennyiben felmondásra került a szerződés a moratórium előtt, úgy arra nem vonatkozik a moratórium. Kivételt jelentenek a természetes személyek adósságrendezéséről szóló 2015. évi CV. törvényben meghatározott eljárások (magáncsőd) alatt álló adósok – végrehajtás felfüggesztésével érintett – hitelszerződésai, melyekre vonatkozik a moratórium.

IX.2. Indítható-e fizetési meghagyásos eljárás és a jogerős fizetési meghagyás átfordítható-e végrehajtási eljárásba?

Publikálva: 2020.04.30.

Az 57/2020. Korm. rendelet részben kezeli a kérdést (ingatlan kiürítése iránt csak a veszélyhelyzet megszűnését követően lehet intézkedni; lakóingatlan árverezése iránt legkorábban veszélyhelyzet megszűnését követő 15. napon lehet intézkedni; az adóhatóság által fogatosítandó végrehajtások szünetelnek), azon cselekményekre és eljárásokra, amelyek vonatkozásában a rendelet nem állapít meg eltérő szabályokat a veszélyhelyzet idejére, a hatályos keretrendszer alkalmazandó.

A fentiek mellett az 57/2020. Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint: „(1) A végrehajtó a veszélyhelyzet ideje alatt a végrehajtási eljárások során a végrehajtási eljárás megindulását követően a végrehajtható okirat adós részére történő kézbesítésével egyidejűleg tájékoztatja az adóst a részletfizetés lehetőségéről és feltételeiről. Amennyiben az adós részletfizetési szándékát a végrehajtó felé jelzi, azt a végrehajtó a végrehajtást kérő előzetes hozzájárulása nélkül megállapíthatja.”

IX.3. A letiltások fogatosítása és a bankszámlákra vezetett végrehajtás is felfüggesztésre kerül a moratórium alatt?

Publikálva: 2020.04.30.

A felmondott vagy végrehajtás alatt álló szerződések már nem fennálló szerződések, így ezekre – kivéve a magáncsőd alatt álló személyek szerződéseit – nem vonatkozik a moratórium. Amennyiben végrehajtás keretében az ügyfél jövedelmének (munkabér, nyugdíj) letiltására került sor, arra nem vonatkozik a moratórium. Ugyanakkor az adós kérheti a végrehajtást fogatosító bíróságtól kivételesen a végrehajtás felfüggesztését, ha az adós a járványügyi intézkedésekkel összefüggésben került olyan élethelyzetbe, amely méltányolható körülmény. Az adós kérelméről a bíróság dönt. (57/2020. Korm. rendelet 7.§ (2) bekezdése)

Az 57/2020. Korm. rendelet alapján ingatlan kiürítése iránt csak a veszélyhelyzet megszűnését követően lehet intézkedni; lakóingatlan árverezése iránt legkorábban veszélyhelyzet megszűnését követő 15. napon lehet intézkedni; az adóhatóság által fogatosítandó végrehajtások szünetelnek.

Azon cselekményekre és eljárásokra, amelyek vonatkozásában a kormányrendelet nem állapít meg eltérő szabályokat a veszélyhelyzet idejére, a hatályos keretrendszer alkalmazandó. Emellett az 57/2020. Korm. rendelet 7. § (2) bekezdése szerint: „(2) A végrehajtást fogatosító bíróság az adós kérelmére kivételesen akkor is felfüggesztheti a végrehajtást, ha az adós a járványügyi intézkedésekkel összefüggésben került olyan élethelyzetbe, amely méltányolható körülmény.”

IX.4. Felfüggeszthető-e 2/2019. MNB ajánlás szerinti rendszeres értesítő levelek kiküldése?

Publikálva: 2020.04.30.

A 2/2019. MNB ajánlás 2019. május 1. napján lépett hatályba azzal, hogy a rendszeres értesítő levelek kiküldésére először a 2019-es év vonatkozásában kell sor kerüljön 2020-ban. A következő indokokra tekintettel az MNB nem támogatja a rendszeres értesítőlevelek kiküldésének felfüggesztését:

- a követelészvásárlók által kezelt követelések alapján fennálló fizetési kötelezettségekre nem terjed ki a fizetési moratórium,
- megfelelően hosszú idő állt rendelkezésre az esetleges informatikai fejlesztések elvégzésére,
- az értesítő levelek kiküldésére a 2020. év végéig van lehetőség.

IX.5. Felmondott szerződés a moratórium alatt ellátható-e végrehajtási záradékkal?

Publikálva: 2020.05.08.

A kérdés megválaszolása túlmutat az MNB hatáskörén, javasolt a hatáskörrel rendelkező szervezet (Igazságügyi Minisztérium) megkeresése.

X. PANASZKEZELÉssel ÉS ÜGYINTÉZÉssel KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

X.1. Elegendő-e, ha panasztételre telefonon, a honlapon található űrlapon, levélben vagy emailen van lehetőség az ügyfelek és a munkatársak egészségének védelme érdekében?

Publikálva: 2020.04.30.

A 2020. április 23. napjától kezdődően hatályos 145/2020. Korm. rendelet 3. §-a szerint a panaszkezelés a veszélyhelyzet ideje alatt kizárólag írásban - ideértve az elektronikus utat is - vagy telefonon történik.

X.2. Elegendő-e, ha a befizetésekre postai úton vagy átutalással van lehetőség?

Publikálva: 2020.04.30.

A személyes ügyintézés lehetősége vonatkozásában irányadó a kijárási korlátozásról szóló 71/2020. (III. 27.) Korm. rendelet kivételi szabálya, amely a lakóhely, tartózkodási hely, valamint a magánlakás elhagyására szolgáló alapos indokokok között nevesíti a személyes megjelenést igénylő ügyintézés, így a hatósági, banki, pénzügyi, biztosítási és postai szolgáltatások igénybevételét.

Felhívjuk a figyelmet, hogy az MNB a 2020. március 27-én honlapján megjelent sajtóközlemény¹ értelmében – összhangban a kijárási korlátozásról szóló Kormányrendelettel – elvárja, hogy a pénzügyi intézmények (nemcsak a hitelintézetek, de a tőkepiaci, biztosítási és pénzügyi piac szereplői is) a vírusveszély idején is tartsák nyitva fiókjaikat és szolgálják ki ügyfeleiket azokban. Ez nem zárja ki annak lehetőségét, hogy – ha az ügyfelek személyes kiszolgálási igénye ténylegesen lecsökkent – egyes fiókoknál rövidített nyitvatartást vagy a nap egy szakában csak az időseknek történő ügyfélszolgálatot alkalmazzanak. Jelentős számú ügyfélkifogás esetén vissza kell térni a megszokott nyitvatartáshoz.

Az elvárás arra figyelemmel is jelentőséggel bír, hogy a követelészvásárlók által kezelt kitettségekre a fizetési moratórium nem terjed ki, ezekben az esetekben előfordulhat ügyintézési igény.

¹ <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2020-evi-sajtokozlemenyek/az-mnb-elvarja-a-penzugyi-intezmenyek-fiokjainak-folyamatos-nyitvatartasat>

Az ügyfélszolgálati tevékenység folytonos működtetése érdekében az MNB javasolja, hogy tereljék az ügyfeleket a távkapcsolatok (a telefonos és az elektronikus ügyintézés) irányába, biztosítsák e csatornákon a megfelelő kapacitást, ezzel is csökkentve a személyes ügyfélszolgálat igénybevételét.

X.3. Miként érinti a veszélyhelyzet az ügyfelek nyilatkozattételi, okiratbenyújtási, elállási és egyéb bejelentési kötelezettségeinek teljesítését?

Publikálva: 2020.05.08.

A 145/2020. Korm. rendelet szerint az MNB tv. 39. § (1) bekezdésében meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek és szervezetek által megkötött szerződések vonatkozásában az ügyfelek nyilatkozattételi, okiratbenyújtási, elállási és bejelentési kötelezettségének teljesítése a veszélyhelyzet ideje alatt a veszélyhelyzet okán nem volt lehetséges, akkor a veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül teljesített nyilatkozattételi, okiratbenyújtási, elállási és bejelentési kötelezettség határidőben teljesítettnek minősül.

X.4. A 145/2020. Kormányrendelet 2.§-a kiterjed-e az ügyfél által előterjesztett panasz megválaszolásának határidejére is, azaz a panaszra adott válasz határideje is meghosszabbodik-e 30 nappal?

Publikálva: 2020.05.15.

A 145/2020. Korm. rendelet 2. §-a az MNB álláspontja szerint a panaszkezelésre is vonatkozik, figyelemmel arra, hogy a jogszabály célja, hogy a veszélyhelyzet ideje alatt esetlegesen előálló kapacitáshiányból fakadó működési nehézségekre tekintettel – a határidők meghosszabbításával – általánosan minden, ügyfeleknek címzett szolgáltatói tájékoztatás, illetve nyilatkozattétel esetében rugalmasabb működési feltételeket biztosítson a felügyelt intézmények számára, így a panasszal kapcsolatos szolgáltatói álláspont közlése is e körbe tartozik.

XI. VEZETŐI KÖRLEVELEKKEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

XI.1 A fizetési moratórium időszaka alatti hitelezési tevékenység folyamatosságának biztosításáról és a moratórium lejártával keletkező fizetési nehézségek kezelésére való felkészülés fontosságáról szóló MNB vezetői körlevél

XI.1.1. A monitoring tevékenység keretében a moratóriummal érintett ügyfelek nyilatkozatása lehet célszerű a moratórium időszakának utolsó negyedében, hogy a moratórium lejáratát követően várhatóan tudják-e teljesíteni a megállapított törke- és kamattörlesztéseket, vagy további fizetési könnyítésre van szükségük? Kérjük megerősítéseket, hogy a javasolt eljárásrendet a moratóriummal élő ügyfelek esetén indokolt alkalmazni, és a nyilatkozatásra elsősorban a személyes kontaktust nem igénylő digitális csatornákon keresztül kerülhet sor.

Publikálva: 2020.05.08.

Megerősítjük, hogy a moratóriumot igénybe vevő ügyfelek esetében szükséges a nyilatkoztatás, mivel a többi ügyfél a moratórium ideje alatt fizetett, nekik a fizetést lehetetlenné tévő nehézség nem merült fel. Ugyanakkor felhívjuk az intézmények figyelmét, hogy tekintettel arra, hogy korábbi nyilatkozatuktól függetlenül a moratórium időszaka alatt az ügyfelek később is, akár a moratórium időszakának utolsó negyedében is élhetnek a moratórium adta lehetőséggel, így szükséges a moratóriumot igénybe vevők körére vonatkozóan naprakész nyilvántartással rendelkezniük. A kapcsolattartás szerződésben rögzített általános módja szerinti csatorna alkalmazása indokolt, amennyiben az lehetővé teszi az elektronikus kapcsolattartást, úgy azzal elsődlegesen élhet az intézmény. Ugyanakkor azokban az esetekben, ahol korábban nem volt sikeres az elektronikus kapcsolatfelvétel, az egyéb csatorna alkalmazása továbbra is indokolt.

XI.1.2. „A fizetési moratórium alatt az Intézmény [...] havi rendszerességgel tájékoztassa az adóst a fizetési moratórium időszaka alatt keletkező, az időszak alatt megfizetésre nem kerülő tőke-, kamat- és díjfizetés mértékéről” A fizetési moratóriummal és Kormányzat, illetve a Jegybank által meghirdetett gazdaságélénkítő programokkal összefüggésben számos fontos intézményi fejlesztés van folyamatban. A körlevél nem ír elő határidőt a teljesítésre, mikortól várja el az MNB az ennek való megfelelést, az ellenőrzések során milyen szempontok szerint dönt arról, hogy az intézmény teljesítette a körlevélnek ezt az elvárását?

Publikálva: 2020.05.08.

Az MNB felügyeleti jogkörében eljárva ellenőrzi az egyes felügyeleti szabályozói eszközökben foglalt elvárások, ajánlások teljesülését. Az MNB minden esetben értékeli az intézmények teherviselési képességeit, valamint összességében a megfelelési szándékot és ennek megfelelően – a megfelelési szándék érzékelése esetén méltányosan - bírálja el az elvárások teljesülését, ugyanakkor felhívjuk az intézmények figyelmét, hogy a járványügyi veszélyhelyzet okán megfogalmazott elvárásaink, ajánlásaink megvalósítása növeli az intézmények ellenállóképességét, stabilitását és felkészültségét a moratóriumot követő időszakra, ami elengedhetetlen a pénzügyi közvetítőrendszer hosszútávú stabil működéséhez. Ez alapján célszerű törekedni arra, hogy az intézmények lehetőleg mielőbb alakítsák ki ennek a feltételeit.

XI.1.3. „A fizetési moratóriumot követően az Intézmény: [...] törekedjen arra, hogy a fizetési moratórium ideje alatt a fogyasztó által meg nem fizetett kötelezettségek után felszámított kamat- és díjterhek megfizetését a fogyasztóval egyeztetve ütemezze” Kérjük annak megerősítését, hogy a felügyelet elvárása arra irányul, hogy az intézmények vegyék figyelembe az ügyfelek arra vonatkozó jelzését, hogy a felajánlott futamidő túlzott terhet jelent a fizetőképességükhöz képest és indokolt esetben egyedileg állapodjanak meg ezzel kapcsolatban.

Publikálva: 2020.05.08.

A fogyasztókkal történő egyeztetés célja, hogy szükség esetén az adósságrendezés egy személyre szabott, egyedi megállapodáson alapuló, az ügyfél tartós fizetőképességét tükröző megoldást találjanak. Így ha az intézmény küld egy ütemezést az ügyfél számára, amelyre az ügyfél visszajelez, hogy bizonyos okok miatt nem tudja vállalni, akkor alapvető elvárás az MNB részéről, hogy legyen meg a hajlandóság az egyeztetésre és a kellő rugalmasság az ügyfél számára is megfelelő egyedi ütemezés kialakítására. Az is elvárás, hogy ha az ügyfél proaktív és előre jelzi, hogy számára mi lenne megfelelő, akkor azt is tudják kezelni az intézmények.

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

47/2020. Korm. rendelet	A koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet
57/2020. Korm. rendelet	az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során a végrehajtással kapcsolatban teendő intézkedésekről
62/2020. Korm. rendelet	A koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet fizetési moratóriumra vonatkozó részletszabályairól szóló 62/2020. (III. 24.) Korm. rendelet
145/2020. Korm. rendelet	A Gazdaságvédelmi Akcióterv keretében a veszélyhelyzetre tekintettel a pénzügyi ágazat rugalmas működése érdekében szükséges intézkedésekről szóló 145/2020. (IV. 22.) Korm. rendelet

2/2019. MNB ajánlás	A fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) MNB ajánlás
10/2016. MNB ajánlás	A pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 10/2016. (X.24.) számú MNB ajánlás
Fhtv.	A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény
Hpt.	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
MNB	Magyar Nemzeti Bank
Ptk.	A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény