

**A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása  
a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről**

**I. Az ajánlás célja és hatálya**

Jelen ajánlás célja, hogy bemutassa azokat a magatartási formákat és jó gyakorlatokat, amelyeket a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) a fogyasztókkal szemben fennálló követelések érvényesítése során elvár a követeléseket kezelő pénzügyi szervezetektől és személyektől.

Az ajánlás keretében az MNB elvárásokat fogalmaz meg a tisztességes és együttműködő magatartás vonatkozásában, célul tűzve ki, hogy a fogyasztók és családok érdekeinek védelméért szolgáló, az ajánlásban foglalt gyakorlatok beépüljenek az érintett szervezetek, személyek követelések kezelésével kapcsolatos feladatainak szabályozásába, az irányítási jogkört gyakorló vezetők, illetve az adósokkal kapcsolatba kerülő ügyintézők szemléletének integráns részét alkotva.

Az ajánlás betartása elősegíti az egységes intézményi gyakorlatok kialakulását, továbbá – az adósok rendelkezésére álló információ bővülésén keresztül – hozzájárul a felek közötti bizalom megőrzéséhez, valamint az együttműködés minőségének javulásához. Az ajánlásban foglalt elvárások követése közvetett módon hozzájárul a pénzügyi intézményrendszer működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez.

Az ajánlás címzettjei a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény<sup>1</sup> (a továbbiakban: Hpt.) hatálya alá tartozó, pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló, megszünt szerződésekből származó, illetve a követelésvásárlás keretében átvett követelések, valamint a pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb, fogyasztókkal szemben fennálló követelések kezelésére irányuló tevékenységet végző szervezetek és személyek.

Az ajánlást a fogyasztónak minősülő adósokkal szemben fennálló követelések tekintetében végzett követeléskezelési tevékenységre kell alkalmazni.

Eltérő rendelkezés hiányában az ajánlásban megfogalmazott, a követeléskezelés során az adóssal szemben tanúsítandó magatartásokat, elvárt gyakorlatokat a követelés kezessel szembeni érvényesítése során is alkalmazni kell.

A jelen ajánlásban foglaltak végrehajtását nem várja el az MNB azon – az ajánlás hatálya alá tartozó – követelések esetén, amelyek kapcsán az ajánlás közzétételét megelőzően végrehajtás került elrendelésre. Nem elvárt az ajánlásban rögzítetteknek való megfelelés a követeléskezelés során továbbá attól az időponttól, amikor végrehajtási eljárás indul adott követelés érvényesítése érdekében, valamint abban az esetben, ha az adós valamely állami programban vesz részt.

Az MNB a jelen ajánlás IV.2.2. pontjában foglaltak végrehajtását nem várja el az ajánlás hatálya alá tartozó követelések kapcsán azon időszakban, amikor a követelés érvényesítése céljából indított, végrehajtási eljáráson kívüli polgári peres vagy nemperes eljárás van folyamatban.

---

<sup>1</sup> Az ajánlás kiadásának időpontjában a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.

Jelen ajánlás adatkezelési, adatvédelmi kérdésekben iránymutatást nem fogalmaz meg, a személyes adatok kezelése vonatkozásában semmilyen elvárást nem tartalmaz, és az abban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetőek személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok betartásával végezhető.

## II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

1.1. *adós*: a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje;

1.2. *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;

1.3. *kezes*: az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni;

1.4. *követelés*: fogyasztóval szemben fennálló,

a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,

b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint

c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés;

1.5. *követeléskezelés*: a követeléskezelő által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység – ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is –, amelynek típusai:

a) *követeléskezelés a jogosult által*: pénzügyi intézmény által végzett, korábban általa nyújtott pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés, továbbá jogutódlás vagy átruházás útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb követelés érvényesítésére irányuló követeléskezelési tevékenység;

b) *követeléskezelés megbízási jogviszony alapján*: a követelés jogosultjának megbízása alapján, annak nevében és javára eljáró pénzügyi intézmény, függő ügynök vagy függő kiemelt közvetítő által végzett követeléskezelési tevékenység;

1.6. *követeléskezelő*: a Hpt. szerinti

a) pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;

b) követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;

- c) megbízott függő ügynök, függő kiemelt közvetítő, amely megbízási jogviszony alapján végzi a követeléskezelési tevékenységet a megbízó pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára;
- d) pénzügyi intézmény, amely a követelések megbízás alapján történő kezelését, behajtását végzi;

1.7. *követelésvásárlás*: követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követeléscsomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követeléscsomag megvásárlása útján történő – megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép;

1.8. *teljesítési megállapodás*: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követélelengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

### III. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

2. A követeléskezelési tevékenység során a követeléskezelő jellemzően olyan élethelyzetben kerül kapcsolatba az adóssal, amikor az adós fizetési képességének meggyengülése következtében szerződéses kötelezettségeit nem tudja határidőben teljesíteni, ezáltal további hátrányos következményekkel is szembe kell néznie. Ebben a helyzetben fokozott jelentősége van annak, hogy az adós számára negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. A követeléskezelési tevékenység sikerességének kulcseleme a felek konstruktív és jóhiszemű együttműködése annak érdekében, hogy a tartozás rendezése csekély összegű felmerülő költség mellett, lehetőség szerint a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történjen meg. A fentiek érvényesülése érdekében az ajánlás meghatározza azokat az általános elveket, amelyek mércéül szolgálnak a követeléskezelők számára a tevékenység folytatása során.

Az MNB az alábbi elvek mentén kifejtett követeléskezelési gyakorlatot tartja követendőnek és elvárja, hogy a követeléskezelési tevékenység azok figyelembevételével történjen:

2.1. *Tisztességes és együttműködő magatartás elve*: a követeléskezelő a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

2.2. *Szakszerű és gondos magatartás elve*: a követeléskezelő a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A követeléskezelő és a nevében eljáró személyek az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

2.3. *A szükséges információ szolgáltatásának elve:* a követeléskezelő eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

2.4. *Fokozatosság elve:* a követeléskezelő az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós a követeléskezelővel együttműködik, a követeléskezelő minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

2.5. *Szabályozottság elve:* a követeléskezelő az adóssal történő kapcsolatfelvétellel és kapcsolattartással, az adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

A követeléskezelő a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel van a 2.1-2.4. alpontban rögzített elvekre, ezáltal is biztosítva azok gyakorlatban való érvényesülését.

## **IV. Az adósok tájékoztatása**

### **IV.1. A tájékoztatással kapcsolatos általános elvárások**

3. Az alapelvekből következően elvárás a követeléskezelővel szemben, hogy az adós rendelkezésére bocsásson valamennyi olyan információt, amely elősegíti a tartozás rendezését. Az adós a teljesítésről akkor tud megalapozott döntést hozni, ha a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat megismerheti és mérlegelheti.

4. A követeléskezelő által alkalmazott tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás elősegítésére, ha az adós abból pontos információt kap a tartozása aktuális összegéről és megkapja a teljesítési megállapodás lehetőségére, megkötésének feltételeire vonatkozó figyelemfelhívást, továbbá tájékoztatást kap a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A

követeléskezelő az adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

5. Az MNB elvárja, hogy a követeléskezelő a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmazzon, ennek érdekében használjon egyszerű nyelvezetet, és – ahol lehetséges – kerülje a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal lássa el.
6. A követeléskezelővel szemben elvárás, hogy mellőzze az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az adóst megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.
7. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a követeléskezelő az adós erre irányuló kérése esetén valamennyi tájékoztató levelet elektronikus úton is megküldi az adós részére. Hangsúlyozandó ugyanakkor, hogy az MNB csupán az adós kifejezetten erre irányuló kérelme és az ebből eredő kockázatokra történő követeléskezelői figyelemfelhívás megtörténtét követően támogatja a kizárólag elektronikus úton történő kapcsolattartást a felek között.
8. Az MNB fogyasztóbarát gyakorlatnak tartja, ha az ajánlás 10. pontja szerinti tájékoztatások és a fizetési felszólítások összevontan, egy levélben kerülnek megküldésre az adós részére, a költségek minimalizálása érdekében.
9. A követeléskezelő tájékoztatja az adóst honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségéről. A követeléskezelő honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:
  - a) teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét,
  - b) elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
  - c) a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást,
  - d) annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel,
  - e) a teljesítési megállapodások részét képező általános szerződési feltételeket, amennyiben a követeléskezelő ilyet alkalmaz,
  - f) az adóssal történő, jelen ajánlásban foglaltak szerinti kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást,
  - g) az adós számára nyújtandó, jelen ajánlás szerinti tájékoztatásokra vonatkozó információkat,
  - h) a követeléskezelő által alkalmazott formanyomtatványokat.

## **IV.2. Írásbeli tájékoztatás**

10. A követeléskezelő – maga vagy megbízottja útján – az adós részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:
  - a) követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,
  - b) rendszeres tájékoztatás,

- c) a tartozás rendezését követő tájékoztatás,
- d) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás,
- e) az adós kérésére történő tájékoztatás.

11. A követeléskezelő a 10. pont a)-d) alpontjában foglalt értesítő leveleket a kezes részére abban az esetben küldi meg, ha a követelést vele szemben érvényesíti.
12. A 10. pont b)-d) alpontjában foglalt tájékoztatások nyújtása az 1.6. pont d) alpontja szerinti, megbízottként eljáró követeléskezelővel szemben a nem pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések vonatkozásában nem elvárt.

#### **IV.2.1. A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás**

13. A polgári jog engedményezéssel kapcsolatos értesítésről szóló rendelkezéseinek<sup>2</sup> figyelembevételével elvárt gyakorlat, hogy a követelésvásárló az engedményező által az engedményes követelésvásárlónak átadott, az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okirattal vagy más hitelt érdemlő módon igazolja az adós felé az engedményezés megtörténtét, amennyiben az engedményező még nem küldte meg az adósnak az engedményezésről az engedményes személyét és az engedményezett követelést megjelölő írásbeli értesítést.
14. A követeléskezelő, illetve – amennyiben a megbízási szerződésben így állapodnak meg – a megbízott a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az adósnak, amely tartalmazza az alábbiakat:
- a) a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
  - b) a követelés jogosultjának nevét és címét,
  - c) a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
  - d) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
  - e) az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
    - ea) tőketartozás,
    - eb) kamattartozás,
    - ec) késedelmi kamat,
    - ed) díjak, költségek,
  - f) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
  - g) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
  - h) a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértékét,
  - i) a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
  - j) teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
  - k) tájékoztatást arról, hogy ha az adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,

---

<sup>2</sup> Az ajánlás kiadásának időpontjában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:197. §-a

- l) tájékoztatást arról, hogy az adós kérésére a követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- m) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

#### **IV.2.2. Rendszeres tájékoztatás**

- 15. Az MNB elvárja, hogy a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén a követeléskezelő évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küldjön az adós részére.
- 16. Követelés átruházása esetén a jelen ajánlásban rögzített határidők az átruházás időpontjától számítandók.
- 17. A rendszeres tájékoztató levél a 14. pont b)-d), f) és k) alpontjában foglalt, valamint a megadott értéknapon nyilvántartott tartozásra vonatkozó, a 14. pont e) alpontja szerinti adatokon túl az alábbiakat tartalmazza:
  - a) legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
  - b) követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
  - c) figyelemfelhívást a következőkre:
    - ca) amennyiben az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
    - cb) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
    - cc) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
    - cd) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn,
    - ce) kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére,
    - cf) amennyiben az adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodik, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,
  - d) mellékletként a vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak elérhetőségét,
  - e) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

#### **IV.2.3. A tartozás rendezését követő tájékoztatás**

- 18. Az MNB elvárja, hogy a követeléskezelő a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küldjön az adós részére. Jelzálogjoggal

fedezett követelés esetén elvárt, hogy a követeléskezelő a jelzálogtörlesztési engedélyt is igazolható módon megküldje a zálogkötelezett részére a fenti határidőn belül.

19. A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás egy követeléstörténeti kimutatás, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:
  - a) a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
  - b) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a követeléskezelő részéről az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.
20. Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a követeléskezelő az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a követeléskezelő tájékoztatja az adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról.
21. Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a követeléskezelő az adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a követeléskezelő a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt, a 20. pont szerinti tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az adósnak.

#### **IV.2.4. A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás**

22. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, akkor a követeléskezelő a fennmaradó tartozás összegéről az adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

#### **IV.2.5. Az adós kérésére történő tájékoztatás**

23. A követeléskezelő a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A követeléskezelő az adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban a IV.2.2. pont szerint megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.
24. Az 1.6. pont d) alpontja szerinti, megbízottként eljáró követeléskezelő a nem pénzügyi szolgáltatásból származó követelést érintő, 23. pont szerinti tájékoztatást lehetőségeihez mérten, a rendelkezésére álló dokumentumok és információk alapján, szükség esetén a megbízó bevonásával nyújtja az adós számára. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az erre vonatkozó együttműködést a követeléskezelésre vonatkozó megbízási szerződésben szabályozzák a felek.



## **V. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás**

### **V.1. A kapcsolattartással kapcsolatos általános elvárások**

25. A követeléskezelő gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

### **V.2. Azonosítás**

26. Az eljáró ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a követeléskezelőt, illetve a megbízót, amelynek a nevében és képviselésében eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelő eljáró ügyintézője – a követeléskezelő ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az adós részére a képviseleti jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a követeléskezelő és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

### **V.3. Titokvédelem**

27. A követeléskezelő – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

28. A követeléskezelő illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

29. A követeléskezelő a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a követeléskezelő honlapján meghatalmazás formanyomtatványt tesz közzé, amelynek hiánytalan kitöltése és átadása esetén a meghatalmazott eljárását elfogadja.

### **V.4. Tájékoztatás megbízás alapján történő követeléskezelésről**

30. Az MNB elvárja, hogy megbízás alapján történő követeléskezelés esetén az adós erről – a megbízó, a megbízott és a követelés megjelölésével – tájékoztatást kapjon.

31. A megbízási jogviszony megszűnése esetén a megbízott – amennyiben a megbízó pénzügyi intézmény, a megbízó vagy a megbízott – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesíti az adóst arról, hogy a korábban megbízott követeléskezelő mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. A megbízási megszűnésének időpontjáról új követeléskezelő megbízása esetén az új megbízási megkezdésére vonatkozó tájékoztató levélben is értesíthető az adós.

#### **V.5. A kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja**

32. A követeléskezelő úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban.
33. A követeléskezelő telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez. Fentiekől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni.
34. Az adós kérését a követeléskezelő figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a követeléskezelő elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

#### **V.6. Ügyfélfogadás**

35. A követeléskezelő a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben. Az MNB fogyasztóbarát gyakorlatnak tartja, ha a követeléskezelő a hét egy munkanapján hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít az adósok számára.
36. A követeléskezelő biztosítja, hogy ügyintézői az adós részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adósokkal foglalkozó ügyintézők közvetlen elérhetőségét.

### **VI. A követelés átruházásával kapcsolatos elvárások**

37. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a követeléskezelő mind egyedi követelések engedményezés keretében történő megszerzése, mind követelések csomagban történő átvétele esetén kizárólag olyan követelés megvásárlására törekszik, amely kapcsán az engedményező a jogszabályokban és jelen ajánlásban foglalt – különösen az adós felé fennálló tájékoztatási – követelményeknek eleget tett, és igény esetén biztosítani képes a követelés jog- ésösszecszerűségét alátámasztó dokumentumokon túlmenően az esetleges panaszkezeléshez szükséges adatok, iratok átadását is.
38. A követeléskezelővel szemben kiemelt elvárás, hogy az adós követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben kezelje, és ne utasítsa el a panasz

kivizsgálását arra való hivatkozással, hogy a panasz az engedményező követeléskezelő vagy annak jogelődje(i) tevékenységével áll kapcsolatban. Az MNB elvárja, hogy a követeléskezelő szükség esetén az engedményező bevonásával alakítsa ki a panaszra adandó választ. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az erre vonatkozó együttműködést az engedményezési okiratban szabályozzák a felek.

39. Amennyiben a körülmények alapján feltehető, hogy a követelést követeléskezelőnek nem minősülő ajánlattevő a fedezeti ingatlan megszerzése érdekében kívánja megvásárolni, a követeléskezelő az adós érdekeinek figyelembevételével dönt a követelés átruházásáról, ennek körében további megoldásként értékeli az ingatlan adóssal közös értékesítésének a lehetőségét.

## **VII. Teljesítési megállapodás**

40. Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a követeléskezelő részére, elvárt, hogy a követeléskezelő a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztassa az adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.
41. A 40. pont szerinti ajánlat elutasítása esetén az adóssal való együttműködés keretében elvárt, hogy a követeléskezelő megvizsgálja, milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.
42. A követeléskezelő üzletpolitikájával összhangban megvizsgálja, hogy a 40. pont szerinti ajánlatot nem tevő adósok esetében milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.
43. A teljesítési megállapodásról szóló tájékoztatás akkor alkalmas az annak megkötésére vonatkozó megalapozott döntés elősegítésére, ha az adós abból teljeskörűen megismerheti a rá háruló kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelel-e az adott megoldás.
44. A követeléskezelő a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az adóst:
- a) a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
  - b) a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészletek összegét, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakoriságát,
  - c) a megállapodás létrejötté kapcsán a kamatról, az adóssra háruló díjakról és költségekről, valamint a megállapodással a felek jogviszonyának részévé váló általános szerződési feltételek elérhetőségéről,
  - d) a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
  - e) amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

45. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a követeléskezelő a tisztességes és együttműködő magatartás, valamint a fokozatosság elvének megfelelően olyan lehetőségeket biztosít, amelyek a tartozás összegének folyamatos csökkenése mellett a követelés halasztott, illetve részletekben történő megfizetésére nyújtanak lehetőséget, vagy egyéb módon segítik elő a szorult anyagi helyzetbe jutott adós jövőbeni teljesítését.
46. Amennyiben az adós több jogviszonyból eredő tartozással rendelkezik, az MNB fogyasztóbarát megoldásnak tekinti, ha a követeléskezelő az adós által megjelölt tartozás(ok) tekintetében javasol teljesítési megállapodást az adós számára.
47. Az MNB fogyasztóbarát megoldásnak tartja, ha a követeléskezelő – üzletpolitikájával összhangban – megfontolja a kamattartozás egy részének vagy egészének esetleges elengedését, illetve az alkalmazott kamatmérték csökkentésének lehetőségét. A követeléskezelő teljesítési megállapodás megkötése céljából az adós együttműködése esetén, annak egyetértésével végzi el az adós pénzügyi helyzetének felmérését. Ennek célja, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljárásen kívüli megtérülése.
48. A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az adós érdekeinek az előmozdítása céljából, az adós hozzájárulása mellett valósulhat meg. A követeléskezelő – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az adós által önként megadott adatokat elemzi, és a követeléskezelő a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.
49. A követeléskezelő az adós információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével az adósra nyomást nem gyakorolhat.
50. Ingatlanra bejegyzett jelzálogjoggal biztosított, megszűnt szerződésből eredő követelés esetén a követeléskezelő a végrehajtást a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.
51. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a 44. pont e) alpontjában foglalt esetben a követeléskezelő legalább évente megkísérli felülvizsgálni a már megkötött teljesítési megállapodást. Amennyiben az adós teherviselő képessége megfelelő, akkor a teljesítési megállapodás olyan tartalmú módosítására tesz javaslatot az adós részére, amely mellett a tőketartozás – korábbiaknál nagyobb mértékben – csökkenthető. Az új javaslat adós általi elutasítása a hatályban lévő teljesítési megállapodást nem érinti.
52. Amennyiben az adós a korábbi megállapodást nem tudja teljesíteni, az MNB elvárja a követeléskezelőtől, hogy megvizsgálja az adós újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.
53. Az MNB szükségesnek tartja, hogy a követeléskezelési tevékenység során létrejött teljesítési megállapodások minden esetben igazolható módon kerüljenek megkötésre. A követeléskezelő az írásban kötött teljesítési megállapodás egy eredeti példányát igazolható módon eljuttatja az adósnak.

54. Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jön létre, a követeléskezelő az annak tartalmát rögzítő hanganyagot vagy a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 15 napon belül tájékoztatásul megküldi az adós részére, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés időpontját, valamint rögzített hanganyag esetében a telefonbeszélgetés azonosítóját.
55. Az MNB elvárja, hogy a követeléskezelő a teljesítési megállapodás megszűnéséről annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztassa az adóst a megszűnés indokának megjelölésével.
56. Az 52-55. pontban foglaltak a kezes vonatkozásában abban az esetben alkalmazandók, ha a kezes a teljesítési megállapodás alanyává válik. Az MNB továbbá elvárja, hogy a követeléskezelő tájékoztassa a kezest a teljesítési megállapodás létrejöttéről abban az esetben is, ha nem válik a teljesítési megállapodás alanyává.

### **VIII. Kamatok, díjak, költségek felszámítása**

57. A követeléskezelő működése során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összegszerűségének a bizonyíthatóságát.
58. Az MNB elvárja a követeléskezelőtől, hogy kizárólag olyan költségeket terheljen az adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez. Az adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ideértve például a postaköltséget, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségeit.
59. A követeléskezelő nem terheli az adósra a követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit (pl. ügyfeldolgozás, nyilvántartásba vétel, nyomtatás, irattározás). Ezen költségek a követeléskezelő olyan működési költségei, melyekre a követeléskezelő működéséből származó bevétel, illetve nyereség nyújt fedezetet. Mindezek a költségek üzletszabályzatban történő rögzítés útján sem válhatnak az adós és a követeléskezelő közötti jogviszony részévé.

A követeléskezelő – összhangban a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel – nem háríthatja az adósra az engedményezés tényéből eredő költségeket.

60. A 10. pont a)-d) alpontja szerinti értesítő levelekkel összefüggésben a követeléskezelő költséget, díjat nem terheli az adósra, továbbá az adott időszakban teljesített befizetésekről megküldött valamennyi tájékoztatás esetében az annak alapjául szolgáló analitikus kimutatásról kért, 10. pont e) alpontja szerinti tájékoztatást egy alkalommal díj- és költségmentesen biztosítja az adós számára.
61. Az engedményes követeléskezelő által alkalmazott általános szerződési feltételek az engedményezéssel nem válnak az adós és a követeléskezelő között fennálló jogviszony

részévé. Az általános szerződési feltételek alkalmazására adott adós vonatkozásában kizárólag akkor kerülhet sor, ha az adós ezeket a szerződési feltételeket megismerte és kifejezett nyilatkozatával elfogadta.

62. Az MNB elvárja a követeléskezelőtől, hogy az általa alkalmazott díj-, illetve költségstruktúra az adós számára is nyomon követhető, átlátható legyen. Elvárt továbbá, hogy a díjak és költségek meghatározására oly módon kerüljön sor, hogy ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen ne legyen díj vagy költség felszámítható.
63. A követeléskezelő az adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint számolhat fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Ptk. irányadó rendelkezései alapján történhet.

## **IX. A követeléskezelésre vonatkozó szervezeti szabályok**

### **IX.1. Személyi feltételek**

64. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a követeléskezelési tevékenységet végző személy
  - a) büntetlen előéletű, és
  - ba) szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel, vagy
  - bb) középiskolai végzettséggel és számviteli, pénzügyi vagy azokkal egyenértékű szakképesítéssel és az MNB által kiadott, közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló tanúsítvánnyal rendelkezik.

### **IX.2. Képzés**

65. A követeléskezelő az adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézőket – legalább évente egy alkalommal – megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja.
66. A képzés minimálisan kiterjed a követeléskezelés jogszabályi környezetére, a követeléskezelés során alkalmazható jogi eszközökre, alkalmazásuk feltételeire, továbbá a követeléskezelésre vonatkozó alapelvekre, és az alapelveknek nem megfelelő magatartásokra. A képzés tartalmazza továbbá a követeléskezelő követeléskezelési folyamataira, eszközeire, a kapcsolódó döntési kompetenciákra, kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályokat, az adóssal történő kommunikációra vonatkozó elvárásokat, továbbá az adós tájékoztatására vonatkozó szabályokat és a teljesítési megállapodással kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályokat. A képzés részét képezi a jelen ajánlásban meghatározott, az adóssal való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások ismertetése is.
67. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a képzések között az ügyintézők írásbeli tájékoztatást kapnak a képzés tárgyául szolgáló ismeretanyagban időközben beálló változásokról.
68. A képzésekről a követeléskezelő képzési naplót vezet, melynek minimális tartalmi eleme a képzés időpontja, és a képzésen részt vevő ügyintézők neve.

### **IX.3. Szervezeti kontroll**

69. A követeléskezelő hatékony, a jogszabályi megfelelést, valamint a belső szabályozás szerinti működést és a jelen ajánlásban foglalt elvek megvalósulásának ellenőrzésére alkalmas kontrollfunkciót alakít ki és tart fenn.
70. A követeléskezelési tevékenység során szükséges gondoskodni a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, munkatársak számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek a követeléskezelési tevékenység hatékony felügyeletéhez.
71. A követeléskezelő gondoskodik arról, hogy az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet kontroll funkcióit ellátó szervezeti egység vagy személy rendszeresen ellenőrizze, és annak megtörténtét dokumentálja. A követeléskezelő ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízott által végzett követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.
72. Amennyiben a pénzügyi intézmény a követelés kezelésére megbízást ad, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi intézmény ellenőrizze, hogy a megbízott követeléskezelő rendelkezik-e a szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételekkel. Az MNB elvárja, hogy a megbízási szerződésben részletesen rögzítésre kerüljön a megbízó pénzügyi intézmény ellenőrzési joga.

### **X. Belső szabályzat**

73. Az MNB elvárja, hogy a követeléskezelő – a szabályozottság elvének megfelelően – belső dokumentumban legalább az alábbiakat rögzítse:
- a) a követeléskezelés eljárásrendjét, melynek része
    - aa) az adóssal történő kapcsolatfelvétellel, kapcsolattartásra és az adós részére nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó szabályok,
    - ab) a kapcsolatfelvétel alkalmával történő azonosítás szabályozása,
    - ac) az adóssal telefonon folytatott beszélgetés írásbeli rögzítésére, a hangfelvétel rögzítésére, valamint annak kiadására vonatkozó szabályok,
    - ad) az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárás szabályozása,
    - ae) az egyes követelésérvényesítési eszközökre vonatkozó részletes szabályozás,
    - af) a teljesítési megállapodásra vonatkozó részletes szabályozás,
    - ag) a követeléskezelési tevékenységgel – különösen az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevitelével és a teljesítési megállapodással – kapcsolatos döntési kompetenciák, mechanizmusok szabályozása,
  - b) azon releváns jövedelmi és egyéb adatok, információk körét, valamint beszerzésük, igazolásuk módját és formáját, amelyek az egyes követeléstípusok esetében az adós teherviselő képességének, fizetőképességének felméréséhez és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevitelével, illetve a teljesítési megállapodással kapcsolatos döntéshozatalhoz szükségesek,
  - c) a követeléskezelési tevékenységről vezetett nyilvántartás tartalmára, vezetésére vonatkozó rendelkezéseket,

- d) a követeléskezeléssel kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó szabályokat vagy hivatkozást a követeléskezelő panaszkezelési szabályzatára,
- e) amennyiben a megbízó pénzügyi intézmény, a megbízott követeléskezelők megbízásának és ellenőrzésének szabályait,
- f) a követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzésének rendjét.

## **XI. Nyilvántartás**

- 74. A követeléskezelő az általa végzett követeléskezelési tevékenységről, az adósokról, a velük, valamint a kezesekkel és a zálogkötelezettekkel szemben megtett követelésérvényesítési lépésekről, a velük szemben fennálló követelésekről és azok összecszerúségéről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja, hogy a követeléskezelő visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát és jelen ajánlásnak történő megfelelését.
- 75. Az MNB a 74. pontban rögzített elvárásnak való megfelelés érdekében erre alkalmas informatikai rendszer kialakítását és alkalmazását várja el a követeléskezelőtől.
- 76. Az MNB elvárja, hogy a nyilvántartás alkalmas legyen arra, hogy az adóssal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát visszakereshető módon dokumentálja és a törvényi előírások szerint őrizze meg.
- 77. A nyilvántartásban dokumentálni szükséges az adós és a követeléskezelő közötti valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját. Az MNB elvárja, hogy a nyilvántartás alkalmas legyen arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetők legyenek.
- 78. A követeléskezelő az adós meghatalmazottjaként eljáró, illetve a törvény által védett titoknak minősülő információ megismerésére az adós által feljogosított harmadik személy részére adott meghatalmazást, illetve felhatalmazást nyilvántartásában rögzíti.
- 79. Az MNB elvárja, hogy a nyilvántartás tartalmazza az adóssal kötött teljesítési megállapodás tényét, időpontját, módját és feltételeit.
- 80. A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a megbízott követeléskezelő a megbízás terjedelméhez igazodva alakítja ki a 74-79. pontban foglalt követelményeknek megfelelő nyilvántartást, és dokumentálja a követeléskezelésre kapott megbízás kezdő időpontját, időtartamát, a kezelésre átadott követelések körét.

## **XII. Záró rendelkezések**

- 81. Az ajánlás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre és személyekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok



által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

82. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
83. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
84. Az MNB jelen ajánlás alkalmazását – a 85. pontban foglaltak kivételével – 2019. május 1-jétől várja el a követeléskezelőktől.
85. A 10. pont b) alpontja szerinti rendszeres tájékoztatást a követeléskezelő első alkalommal 2020-ban biztosítja.
86. 2019. május 1-jén hatályát veszti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012. (XII. 13.) számú ajánlása.

Dr. Matolcsy György s.k.,  
a Magyar Nemzeti Bank elnöke