

**A Magyar Nemzeti Bank 6/2024. (VI.21.) számú ajánlása  
a problémás kitétségek kezeléséről**

**I. AZ AJÁNLÁS CÉLJA ÉS HATÁLYA**

Jelen ajánlás célja a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) elvárásainak megfogalmazása, és ezzel a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése a pénzügyi szervezetek problémás kitétségeinek kezelése során mind a lakossági, mind a vállalati szegmens tekintetében.

Az ajánlás címzettjei a Magyarország területén székhellyel rendelkező hitelintézetek, illetve az összevont alapú felügyelet alá tartozó hitelintézettel azonos csoporthoz tartozó, Magyarország területén székhellyel rendelkező pénzügyi vállalkozások (a továbbiakban együtt: pénzügyi szervezet).

A jelen ajánlás témájával összefüggő szabályrendszert különösen, de nem kizárólagosan az ágazati jogszabályok tartalmazzák. Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban természetesen továbbra is kötelesek.

Az ajánlásban ismertetett kockázati tényezők és elvárt intézkedések nem teljeskörűek, a pénzügyi szervezeteknek szükség esetén más, a saját ügyfeleikhez és tevékenységükhöz jobban illeszkedő kockázati tényezőket és intézkedéseket is javasolt figyelembe venniük.

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 értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

**II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK**

1. Jelen ajánlás alkalmazásában

a) *ágazati jogszabályok:*

- aa) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. §-ában nevesített törvények, kiemelve a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényt (a továbbiakban: Hpt.),
- ab) a nem teljesítő kitétségre és az átstrukturált követelésre vonatkozó prudenciális követelményekről szóló 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet [a továbbiakban: 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet],

- ac) az ügyfél- és partnerminősítés, valamint a fedezetértékelés prudenciális követelményeiről szóló 40/2016. (X. 11.) MNB rendelet [a továbbiakban: 40/2016. (X. 11.) MNB rendelet];
- b) *egyedi ügykezelés*: a problémás kitettség egyedi jellemzőinek részletes feltárása és a feltárás eredménye szerint az adott kitettségre szabott követeléskezelési stratégia kidolgozása és végrehajtása;
- c) *elengedés*: az az eljárás, amely során a megállapodás alapján meghatározott követelés(rész) – tőke, jutalék, kamat, egyéb díj(ak) – elengedésre és a pénzügyi szervezet könyveiből részben vagy egészben kivezetésre kerül;
- d) *elévülés*: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. §-a szerinti fogalom;
- e) *elkülönült ügykezelés*: a problémás kitettség speciális kezelésének megfelelő követeléskezelési szakaszban – soft, pre-workout, restrukturálás, intenzív, workout, hard behajtási szakasz – a standard üzleti folyamatoktól való elkülönült kezelése; a lakossági ügyfelek esetében nem feltétlenül foglalja magában az ügyfél adott ügyletén kívüli egyéb banki kapcsolatainak együttes kezelését;
- f) *fedezet-, illetve biztosítéknyújtó*: a hitelkockázatból eredő kitettség visszafizetését biztosító, így különösen a kezes, a zálogkötelezett, az óvadékot nyújtó, a bankgaranciát biztosító;
- g) *fizetési megállapodás*: a felmondott szerződésből eredő és egyösszegben esedékessé vált vagy a futamidő lejáratát követően fennmaradt lejárt követelés eredetitől eltérő feltételekkel történő megfizetésére a pénzügyi szervezet és az ügyfél között létrejött megállapodás;
- h) *hitelkockázat*: a szerződéses partnerek nem vagy nem a szerződési feltételek szerinti teljesítéséből fakadó, azaz a pénzügyi szervezettel szemben fennálló – mérlegben lévő vagy mérlegben kívüli – kötelezettségek teljesítésének részleges vagy teljes mulasztásából eredő, jövedelmezőséget és tőkehelyzetet érintő veszteségek veszélye;
- i) *jogszabályon alapuló adósságrendezési eljárás*: végrehajtási eljárás – ideértve a fedezet bíróságon kívüli úton történő érvényesítését is –, csődeljárás, reorganizációs eljárás, szerkezetátalakítási eljárás, kényszertörlési eljárás, per, választott bírósági eljárás, fizetéseképtelenségi eljárás vagy felszámolási eljárás, ide nem értve a fizetési meghagyásos eljárást;
- j) *korosodási mutató*: az a mutató, amely megmutatja, hogy a pénzügyi szervezet 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti nem teljesítő kitettség állományán belül mekkora hányadot képviselnek a magas, 3650 napot meghaladó késedelemmel rendelkező kitettségek;
- k) *kötelező (hard) indikátor*: a kapcsolódó szabályzatokban meghatározott olyan esemény, amely felmerülése vagy bekövetkezése az ügylet, illetve ügyfél problémás kitettségeket kezelő területre történő automatikus átadását eredményezi külön döntés vagy mérlegelés nélkül;
- l) *követeléskezelési stratégia*: intézkedési terv, amely az egyedi ügykezelésben lévő problémás kitettség kezelésére irányuló intézkedési lépések leírását tartalmazza;

- m) *követeléskezelő munkatárs*: egy adott ügyfél, illetve ügyfélcsoport kezelésére kijelölt, a problémás kintettségeket kezelő szervezeti egységnél feladatot ellátó munkatárs, aki work out tapasztalattal és szakértelemmel rendelkezik;
- n) *közös ügykezelés*: a problémás kintettségek az üzleti terület és a problémás kintettségeket kezelő terület általi közös kezelése, amely során az üzleti terület a meglévő ügyfél, illetve ügyletkezelés során szerzett tapasztalatai és a követeléskezelési munkatárs problémás ügykezelésben szerzett gyakorlata egyaránt bevonásra kerül az ügykezelésbe;
- o) *külső szolgáltató*: a külső szolgáltatók igénybevételéről szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 7/2020. (VI. 3.) MNB ajánlás [a továbbiakban: 7/2020. (VI. 3.) MNB ajánlás] szerinti fogalom;
- p) *nem teljesítő kintettség*: a 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti kintettség;
- q) *opcionális (soft) indikátor*: a kapcsolódó szabályzatokban meghatározott olyan esemény, amely felmerülése vagy bekövetkezése – mérlegelés, vagy külön döntést követően – az ügylet, illetve ügyfél problémás kintettségeket kezelő terület részére történő átadását eredményezheti;
- r) *portfóliókezelési terv*: éves gyakoriságú terv a pénzügyi szervezet problémás kintettségeinek áttekintésére és kezelésére vonatkozóan, melynek összeállítása keretében meghatározásra kerül a problémás kintettségek kezelésének éves keretrendszer, és amely tartalmazza legalább az értékesítésre, leírásra vagy követeléskezelési tevékenységet végző külső szolgáltató részére átadni tervezett portfólió nagyságát; a portfólió kezelési terv nem azonos a magas nem teljesítő kintettség állományok leépítéséről szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 2/2020. (III. 24.) MNB ajánlás [a továbbiakban: 2/2020. (III. 24.) MNB ajánlás] 1. pont f) alpontja szerinti NPL stratégiával, azonban részét képezheti a pénzügyi szervezet aktualizált NPL stratégiájának és az NPL stratégia gyakorlati megvalósítását célzó végrehajtási tervének;
- s) *problémás kintettség*: a 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet szerinti nem teljesítő kintettség, vagy a potenciálisan nemteljesítővé váló kintettség;
- t) *problémás kintettségek jelölése (státuszjel)*: a behajtási lépések és folyamatok aktuális státuszának a pénzügyi szervezet nyilvántartásaiban való nyomon követésére alkalmas jelölés;
- u) *problémás kintettségek kezelése*: a monitoring folyamat során azonosított indikátorok, illetve döntés alapján a kintettség normál üzleti folyamatoktól eltérő, speciális kezelése; magában foglalja a standard üzleti folyamatoktól történő elkülönült ügykezelést, az üzleti területtel közös ügykezelést, továbbá a lakossági követelések esetében a korai követeléskezelést is;
- v) *problémás kintettségeket kezelő terület*: a problémás kintettségek kezelését végző szervezeti egység(ek);
- w) *tömeges (standardizált) ügykezelés*: a problémás kintettségek a pénzügyi szervezet belső szabályzatában rögzített automatizált workflow által irányított kezelése, amely során a hatékonyság érdekében az azonos, vagy közel azonos jellemzőkkel bíró ügyletek esetében előre meghatározott, egységes behajtási lépések kerülnek végrehajtásra;

- x) *ügyfélcsoport*: a hitelintézetekre vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 4. cikk (1) bekezdés 39. pontja szerinti fogalom, figyelemmel az 575/2013/EU rendelet 4. cikke (1) bekezdésének 39. pontja szerinti kapcsolatban álló ügyfelek csoportja (ügyfélcsoport) fogalmának meghatározásáról szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 28/2018. (XII. 10.) MNB ajánlásban [a továbbiakban: 28/2018. (XII. 10.) MNB ajánlás] foglaltakra is.

### III. ÁLTALÁNOS ELVÁRÁSOK<sup>1</sup>

2. A pénzügyi szervezet az ajánlásban foglalt felügyeleti elvárásokat az alkalmazott üzleti modell jellegével, továbbá a pénzügyi szervezet, illetve csoport által folytatott szolgáltatási tevékenységek sajátosságaival – beleértve a szervezeti formából adódó jellemzőket is –, kiterjedtségével és összetettségével, kockázati profiljával, valamint hitelkockázati kitétszégének mértékével összhangban alkalmazza.
3. Az MNB elvárja, hogy a jelen ajánlásban foglalt felügyeleti elvárásokat a pénzügyi szervezet a kapcsolódó felügyeleti szabályozó eszközök keretein belül, azokkal összhangban alkalmazza, kiemelten az alábbi szabályozó eszközökre:
  - a) az együttesen finanszírozott vállalati adósokkal szembeni követelések megegyezésen alapuló átstrukturálási folyamatáról szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 6/2017. (V. 30.) MNB ajánlás;
  - b) az ingatlanfinanszírozási projekthitelek értékeléséről és kezelésének egyes kérdéseiről szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 12/2018. (II. 27.) MNB ajánlás;
  - c) 28/2018. (XII. 10.) MNB ajánlás;
  - d) a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 2/2019. (II. 13.) MNB ajánlás;
  - e) 2/2020. (III. 24.) MNB ajánlás;
  - f) 7/2020. (VI. 3.) MNB ajánlás;
  - g) a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 5/2022. (IV. 22.) MNB ajánlás;
  - h) az 575/2013/EU rendelet 178. cikke szerinti nemteljesítés-fogalom alkalmazásáról szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 9/2022. (V. 13.) MNB ajánlás;
  - i) a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlás [a továbbiakban: 12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlás];

---

<sup>1</sup> A hitelkockázat vállalásáról, méréséről, kezeléséről és kontrolljáról szóló MNB ajánlás is tartalmaz elvárásokat a nem teljesítő kitétszég vonatkozásában, de jelen ajánlásban szereplő elvárások a kitétszég egy szélesebb körére kerültek megfogalmazásra, magában foglalják a nem teljesítő kitétszégeket és a potenciálisan azzá váló kitétszégeket is.

- j) a pénzügyi szervezetek ingatlanokkal összefüggő kockázatainak kezeléséről szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 18/2022. (XII. 1.) MNB ajánlás [a továbbiakban: 18/2022. (XII. 1.) MNB ajánlás];
  - k) a lakóingatlanfejlesztési célú projekthitelek kezeléséről szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 6/2023. (VI. 23.) MNB ajánlás;
  - l) a hitelkockázat vállalásáról, méréséről, kezeléséről és kontrolljáról szóló – jelen ajánlás kiadásakor – 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás [a továbbiakban: 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás].
4. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet sajátosságai – tevékenység volumene, jellege, hitelkockázati politika, kitettség, más kockázatokkal való összhang, a problémás kitettségek nagyságrendje és jellege – figyelembevételével arányosan, a normál üzleti folyamatoktól eltérő, speciális módon kezelje a problémás kitettségeit.
  5. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a problémás kitettségeinek nagyságrendjével arányos módon alakítsa ki a problémás kitettségek azonosítását, mérését, kezelését és kontrollját szolgáló folyamatait, eljárásrendjét, szervezeti rendszerét, döntési, felelősségi és hatásköri rendszerét, valamint az ezeket meghatározó belső szabályzatait.<sup>2</sup>
  6. Az MNB elvárja, hogy a fizetési késedelmek mindenkor nyomon követhetők legyenek.
  7. Az MNB a vállalati ügyfélkör esetében elvárja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezet valamely ügyféllel, ügyfélcsoporttal, partnerrel, illetve kibocsátóval szembeni ügylete problémásnak minősül, akkor az adott ügyféllel, ügyfélcsoporttal, partnerrel, illetve kibocsátóval szembeni többi hitelkockázatot hordozó ügyletét is a problémásnak minősülő ügylettel együtt, illetve arra való tekintettel kezelje, továbbá, hogy az ettől való eltérés lehetősége belső szabályozásban kerüljön meghatározásra.<sup>3</sup> Olyan ügyfélcsoport esetén, ahol az ügyfélcsoporttal szembeni kitettség a pénzügyi szervezettel azonos csoporthoz tartozó más csoporttagnál is fennáll, az MNB elvárja, hogy valamely csoporttagnál észlelt probléma a többi csoporttagnál is kerüljön figyelembevételre.
  8. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha egy adott ügyfélcsoport valamennyi problémás kitettségének kezelését – ügyfélszegmens besorolástól függetlenül – ugyanazon követeléskezelő munkatárs látja el. Elvárt, hogy az ettől való eltérés lehetősége belső szabályozásban kerüljön meghatározásra azzal, hogy amennyiben nem ugyanazon követeléskezelő munkatárs látja el egy adott ügyfélcsoport valamennyi tagja problémás kitettségeinek kezelését, úgy az egyeztetett és dokumentált közös stratégia mentén történjen meg.
  9. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet problémás kitettségek kezelése során végzett tevékenységét a hatályos jogszabályok és a szokásos banküzemi gyakorlat keretei között végezze, amely során tegyen meg mindent az esedékes, illetve lejárt követelése behajtásának érdekében, szükség esetén indítsa meg a jogi eljárásokat.

---

<sup>2</sup> Összhangban a 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás 280. pontjában foglaltakkal.

<sup>3</sup> Összhangban a 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás 283. pontjában foglaltakkal.

10. Az MNB elvárása alapján törekedni szükséges arra, hogy a pénzügyi szervezet a nem teljesítő kitettségei kezelésére – egyedi és portfólió szinten egyaránt – olyan eszközöket alkalmazzon, amelyek nem eredményezik az eredetnél nagyobb hitelkockázati kitettség kialakulását.<sup>4</sup>
11. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet oly módon alakítsa ki a problémás kitettségek azonosítását, mérését, kezelését és kontrollját szolgáló folyamatait, eljárásrendjét, szervezeti rendszerét, döntési, felelősségi és hatásköri rendszerét, hogy azok a 12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlás VII.5. pontjával összhangban biztosítsák a csalások megelőzését és kezelését.
12. Az MNB fontosnak tartja, hogy a problémás kitettségek keletkezésével és kezelésével kapcsolatos tapasztalatok beépüljenek a pénzügyi szervezet belső szabályzataiba, eljárásrendjeibe, módszertanaiba, valamint belső képzési és oktatási rendszerébe.<sup>5</sup>
13. Az MNB az ajánlás alkalmazását egyedi alapon várja el az összevont alapú felügyelet alá tartozó hitelintézettel azonos csoporthoz tartozó, Magyarország területén székhellyel rendelkező pénzügyi vállalkozástól, továbbá egyedi és – a csoporthoz tartozó, Magyarország területén székhellyel rendelkező hitelintézet és pénzügyi vállalkozás vonatkozásában – összevont alapon várja el a Magyarország területén székhellyel rendelkező hitelintézettől.

#### **IV. SZERVEZETI KERETEK**

14. Az MNB elvárja a problémás kitettségeket kezelő területeknek a kockázatot vállaló üzleti területektől való függetlenségének biztosítását, valamint annak meghatározását, hogy az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület mely tagja felelős a problémás kitettségek kezeléséért.
15. Az MNB – az arányosság 2. pontban meghatározott elvét szem előtt tartva – elvárja a lakossági és vállalati szegmensre bontott, önálló, a problémás kitettségeket kezelő szervezeti egységek meglétét.
16. A tömeges ügykezelés esetében – a pénzügyi szervezet sajátosságait figyelembe véve – az MNB a problémás kitettségek kezelésével kapcsolatos feladatok üzleti területektől való teljes körű elkülönülését tartja jó gyakorlatnak.
17. Az MNB elvárása, hogy a pénzügyi szervezet megfelelő személyi és tárgyi erőforrásokkal – beleértve az informatikai rendszereket is – rendelkezzen a problémás kitettségek kezelése tekintetében.
18. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet – szegmenstől, ügylettípustól, továbbá behajtási kezelési módtól függően – folyamatosan nyomon kövesse a kezelt problémás kitettségállományokat és rendelkezzen tervvel annak érdekében, hogy az esetlegesen

---

<sup>4</sup> Összhangban a 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás 284. pontjában foglaltakkal.

<sup>5</sup> Összhangban a 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás 287. pontjában foglaltakkal.

megnövekedett problémás kitettségállomány esetén is megfelelő létszámú és szakértelemmel rendelkező humán erőforrást tudjon bevonni a problémás kitettségek kezelésének folyamataiba.

19. Az MNB elvárja, hogy a problémás kitettségek kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének és naprakészen tartásának érdekében a pénzügyi szervezet részesítse megfelelő képzésben és rendszeres, szakmai megújító, valamint szükség esetén továbbképző oktatásban a problémás kitettségeket kezelő területeken dolgozókat.
20. Az MNB az egyedi ügykezelés során létrejövő megállapodások esetében elvárja a jogi kompetencia bevonását a szerződéselkészítés folyamatába. Tömeges ügykezelés esetében elvárt a jogi terület által is jóváhagyott standard megállapodások használata.
21. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy amennyiben a szervezet struktúrája és problémás portfóliójának mérete alapján indokolt, akkor önálló, jogi kompetenciával rendelkező terület kerüljön kijelölésre a problémás kitettségek kezelése során felmerülő döntéselőkészítés támogatására, valamint a problémás kitettségeket kezelő terület által megkötendő szerződések szerződéskötés és folyósítás előtti ellenőrzésére.

## **V. BELSŐ SZABÁLYOZÁSI ELVÁRÁSOK**

22. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet rendelkezzen a problémás kitettségek kezelésére vonatkozó stratégiával és politikával. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet rendelkezzen a problémás kitettségek kezelésére vonatkozó stratégia és politika gyakorlati megvalósítását célzó, a kockázatok felmérésének ellenőrzését és csökkentését lehetővé tevő, az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület által belső szabályozásban meghatározott gyakorisággal – amely tekintetben az MNB jó gyakorlatnak tartja a legalább éves gyakoriságot – felülvizsgált belső szabályzatokkal.
23. Az MNB elvárja a problémás kitettségeket kezelő területet érintő jogszabályváltozások és egyéb szabályozó eszközök folyamatos nyomon követését és a jogszabályi változásoknak az érintett belső szabályzatokban való megfelelő időben történő implementálását, azzal, hogy a gyakorlatban történő behajtási lépésekben is a mindenkor hatályos jogszabályi elvárásoknak való megfelelés elvárt.
24. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet – az arányosság 2. pontban meghatározott elvét szem előtt tartva – belső szabályozásban rögzítse a problémás kitettségek kezelési folyamatának részletszabályait, részletezve többek között az alábbi főbb témaköröket:
  - a) a problémás kitettségek kezelésének ügykezelés szempontjából történő szegmentációja, a tömeges és az egyedi ügykezelés szabályai,
  - b) a problémás kitettségnek a problémás kitettség kezelésével foglalkozó terület általi átvételéről szóló döntésekkel és a problémás kitettségek kezelésével kapcsolatos döntési jogkörök,

- c) a problémás kivettségeket kezelő terület(ek) ügykezelésbe történő bevonásának elvárásai, formái, lehetőségei,
- d) azon indikátorok köre, melyek felmerülése vagy bekövetkezése esetében a problémás kivettségeket kezelő területre való átadás automatikusan elvárt,
- e) azon indikátorok köre, melyek felmerülése vagy bekövetkezése esetében a problémás kivettségeket kezelő területre való átadás mérlegeléshez kötött,
- f) a problémás kivettségként történő ügykezelésbe való átadásról született döntést követően az átadásra előírt határidő, az átadás-átvétel formája, folyamata, a kapcsolódó dokumentációs elvárások (például átadás-átvételi jegyzőkönyv), annak meghatározása, hogy az átadást mikor tekintendő teljesnek, az ügykezelési terület megváltozásának az informatikai rendszerekben való rögzítési módja,
- g) a követeléskezelési stratégiák tartalmi és formai követelményei, az átadást követően a stratégia elkészítésére rendelkezésre álló határidő, a követeléskezelési stratégiák visszamérésének, felülvizsgálatának gyakorisága,
- h) az ügyféltárgyalás lehetséges módjai, a követeléskezelési stratégiákat alátámasztó ügyféltárgyalásról készített emlékeztetőkkal, jegyzőkönyvekkel kapcsolatos elvárások,
- i) az átadást követően a fedezetekkel kapcsolatos feladatok, a rendkívüli felülvizsgálattal, helyszíni szemlével kapcsolatos elvárások,
- j) a fedezetek érvényesítésével kapcsolatos folyamatok,
- k) az adósokkal, adóstársakkal köthető standard és egyedi megállapodásokra vonatkozó speciális előírások,
- l) az elhunyt ügyfelek örököseivel szemben fennálló kivettségek kezelésének szabályai,
- m) a követeléskezelési tevékenységet folytató külső szolgáltató bevonásának esetkörei, a követeléskezelési tevékenységet folytató külső szolgáltatóval szemben támasztott, szerződésben rögzítendő minimum elvárások, és a tevékenységük visszamérésével kapcsolatos folyamatok, felelősök, határidők,
- n) a megtérülések visszamérésére kialakított folyamatok és annak informatikai támogatása,
- o) a jogi behajtás folyamatai, valamint a kapcsolódó feladatok, határidők,
- p) az elengedés keretrendszere, a kivezetés, leírás folyamata,
- q) a követeléseladás folyamata, részletesen kitérve a folyamatban részt vevő társterületek (például bankbiztonság, megfelelőségbiztosítás, csalások kezelésével foglalkozó, számviteli, jogi, pénzmosás megelőzési terület) feladataira,
- r) a követelésvásárlók és a külső szolgáltatók átvilágításának folyamata, felelősei, megfelelően különösen a 12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlás 81. pont c) alpontjában, 83. pont e) alpontjában, 137. pont bi) alpontjában meghatározott, az érdekkonfliktusok kezelésével összefüggő elvárásoknak,
- s) a problémás kivettségként történő ügykezelés lezárásának folyamata, annak az informatikai rendszerekben való nyilvántartási módja,
- t) a problémás kivettségek kezelése során felmerült csalás gyanú esetén követendő lépések, felelősök, határidők (mely területeket, milyen módon szükséges bevonni, értesíteni, milyen adatokat, információkat szükséges legalább átadni).



## VI. DÖNTÉSI KOMPETENCIÁK A PROBLÉMÁS KITETTSÉGEK KEZELÉSE SORÁN

25. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet – az arányosság 2. pontban meghatározott elvét szem előtt tartva – önálló döntési szinteket alakítson ki a problémás kitettségeként történő kezelésbe vonásról szóló döntésekre, valamint a problémás kitettségek kezelésére vonatkozó döntésekre, figyelembe véve az egyes követeléskezelési megoldások (például elengedés, leírás, fedezetkiengedés, hitel-eszköz konverzió) esetében az ügykezeléshez szükséges speciális döntési jogköröket is.
26. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a problémás kitettségekre vonatkozó döntési szintek meghatározásakor vegye figyelembe legalább az ügyféllel, illetve ügyfélcsoporttal szemben fennálló teljes kitettséget, valamint a hitelkonstrukció jellegzetességeit (például, hogy fedezet bevonásra került-e, a követelés fedezet nélküli, vagy intézményi kezességvállalással érintett).
27. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a problémás kitettségekre vonatkozó döntés során a belső szabályozásban meghatározott általános eljárásoktól csak nagyon kivételes és a szabályzat által körülírt esetben, megfelelő indokok alapján, dokumentált – az eltérés indokait és a döntéshozók utólagos azonosítását lehetővé tevő – és ellenőrzött módon tér el.
28. Az MNB elvárja, hogy a problémás kitettségekre vonatkozó döntésben részt vevő személyek, szervezeti egységek, illetve testületek objektív módon és pártatlanul járjanak el. Ennek érvényre juttatása érdekében elvárt különösen az, hogy az ágazati jogszabályok összeférhetetlenségi előírásait, valamint a 12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlás IV.9. pontjában rögzített elvárásokat szem előtt tartva a problémás kitettségekre vonatkozó döntésben ne vehessen részt olyan személy, aki
  - a) az ügyféllel, partnerrel személyes (például hozzátartozói) vagy szakmai kapcsolatban áll,
  - b) az ügyfelet, partnert illetően gazdasági vagy egyéb, ténylegesen fennálló, pénzügyi vagy nem pénzügyi jellegű, közvetlen vagy közvetett befolyással, érdekeltséggel rendelkezik,
  - c) az ügyfél, partner politikai befolyása alatt áll vagy azzal politikai kapcsolatban van.
29. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet úgy alakítsa ki a problémás kitettségek vonatkozásában irányadó döntési rendjét, hogy az tartalmazza a kockázatok mértékével arányos, személyi és testületi döntési szinteket is, megfelelően a 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlás 120. pontjában foglaltaknak.
30. Az MNB elvárja, hogy a problémás kitettségek vonatkozásában döntést hozó testületnek legyen a problémás kitettségeket kezelő területet képviselő döntéshozója, valamint véleménykülönbség esetén a testület ügyrendje biztosítson jogot minden tag számára a döntés meghozatalának eggyel magasabb szinten történő kezdeményezésére (eszkaláció).
31. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet külön nevesített, kizárólag a problémás kitettségek esetében döntési jogkörrel rendelkező bizottságo(ka)t hoz létre.

32. Az MNB elvárja, hogy a problémás kivettségeket kezelő területre történő átadásról való döntés során, a szervezeti egységek döntéshozói közötti véleménykülönbség esetén a problémás kivettségeket kezelő területet képviselő döntéshozó(k)nak vétó joga legyen, illetve a végső döntés minden esetben a problémás kivettségeket kezelő terület javaslata alapján, annak támogatásával kerüljön meghozatalra.
33. Az MNB elvárja, hogy a döntéshozatal folyamatának keretrendszere (például a rendszer általi támogatottság, jogosultságok, a folyamatba épített kontrollok) a belső szabályozásban abban az esetben is kerüljön meghatározásra, amennyiben a döntéshozatal a problémás ügykezelést támogató informatikai rendszerben valósul meg (például tömeges ügykezelés esetén).
34. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet biztosítsa a problémás kivettségei – mind a tömeges, mind az egyedi ügykezelés – vonatkozásában hozott döntések részletes dokumentáltságát, biztosítva egyúttal azok visszamérhetőségét, nyomonkövethetőségét is.
35. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, amennyiben a döntések nyomon követése és visszamérése informatikai rendszertámogatással valósul meg.

## **VII. A PROBLÉMÁS KIVETTSÉGEK KEZELÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ FOLYAMATOKKAL ÉS TEVÉKENYSÉGGEL SZEMBENI ELVÁRÁSOK**

36. Az MNB elvárja, hogy a problémás ügykezelésbe történő átadást kiváltó kötelező indikátorként legalább az alábbi események kerüljenek definiálásra a pénzügyi szervezet belső szabályzatában:
  - a) az adós, a fedezet-, illetve biztosítéknyújtó ellen magáncsőd, csőd, felszámolási vagy kényszerörlési eljárás kerül elrendelésre,
  - b) az adóstárs ellen magáncsőd eljárás kerül elrendelésre,
  - c) az adós, a fedezet-, illetve biztosítéknyújtó vonatkozásában végelszámolási, reorganizációs vagy szerkezetátalakítási eljárás indul.
37. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet szabályzatában kötelező indikátorként definiált korai figyelmeztető jel felmerülése vagy bekövetkezése esetében az ügyfél, illetve a kivettség azonnal átadásra kerüljön a problémás kivettségeket kezelő terület részére.
38. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet szabályzatában meghatározott opcionális indikátor felmerülése vagy bekövetkezése esetén
  - a) a pénzügyi szervezet a mindenkori döntési kompetencia rendje szerinti döntési szinten jóváhagyott, dokumentált döntéssel vagy eljárással rendelkezzen az átadás szükségességéről, illetve annak határidejéről,
  - b) az adóssal, illetve az adóstárssal kapcsolatos kezelési stratégia kialakításának ügykezelési folyamatába a belső szabályzatban rögzített módon kerüljenek bevonásra a problémás kivettséget kezelő terület(ek), ezen belül kerüljön meghatározásra a problémás kivettségeket kezelő terület hatásköre és felelőssége.

39. Az MNB kiemelten fontosnak tartja, hogy ügyfélcsoporthoz tartozó vállalati ügyfél esetében a 7. ponttal összhangban az ügyfélcsoport minden tagja kerüljön átadásra a problémás kitettségeket kezelő terület részére, ettől eltérni csak indokolt esetben, a megfelelő döntési szinten jóváhagyott döntés alapján lehessen.
40. Amennyiben a problémás kitettség adósa, illetve adóstársa egy pénzügyi csoport több intézménye által kerül finanszírozásra, elvárt, hogy valósuljon meg az ügyfél, illetve ügyfélcsoport egységes stratégia mentén történő kezelése.
41. Az MNB az egyedi ügykezelés vonatkozásában elvárja, hogy az átadásra teljeskörűen, dokumentáltan, az ügyfél, illetve a kitettség kezelésével kapcsolatos lényeges információkkal együtt kerüljön sor, valamint az átadással egyidejűleg kerüljön kijelölésre az a követeléskezelő munkatárs, aki felelős az ügyfél kezelése során felmerülő feladatok elvégzéséért, a határidők betartásáért, továbbá, hogy az átadást követően teljes egészében valósuljon meg a problémás kitettségekkel foglalkozó szervezeti egység általi döntéshozatal és a standard üzleti folyamatoktól való elkülönült ügykezelés.
42. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet nyilvántartásaiban az átadás ténye olyan módon kerüljön rögzítésre a problémás kitettségek jelölése (státuszjel) révén, hogy a többi, ügyfélkezelésben és ügyfélkommunikációban részt vevő szervezeti egység, valamint az ellenőrzést végző belső és külső szervezetek részére is egyértelmű legyen a kitettség problémás jellege.
43. A problémás ügykezelésbe történő átvételt követően a problémás kitettséget kezelő területtől az MNB elvárja a következők haladéktalan ellátását:
- egyedi kezelésű kitettségek esetén az átadás-átvételi jegyzőkönyv alapján az átadott dokumentumok ellenőrzése,
  - a kitettségre vonatkozó adatok (ügyfél-, ügylet-, fedezetadatok stb.) ellenőrzése és rögzítése a kitettség nyilvántartására alkalmas informatikai nyilvántartásban,
  - az azonnali, illetve határidős feladatok áttekintése, státuszának ellenőrzése és elvégzése,
  - a vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások és felügyeleti elvárások figyelembevételével kapcsolatfelvétel az ügyféllel, illetve az ügyletben érintett valamennyi szereplő (adós, adóstárs, a fedezet-, illetve biztosítéknyújtó) számára dokumentált módon értesítés küldése arról, hogy a kitettség egy, a standard üzleti folyamatoktól elkülönült ügykezelési szakaszba került,
  - az ingatlanfedezetek értékbecslésének ellenőrzése és a szükséges intézkedések megtétele, összhangban a 18/2022. (XII. 1.) MNB ajánlásban, valamint a 7/2024. (VI. 21.) MNB ajánlásban foglaltakkal,
  - a rendelkezésre álló egyéb fedezetek értékének számbavétele, érvényesíthetőségének áttekintése, szükség esetén újraértékelése,
  - egyedi kezelésű kitettségek esetén követeléskezelési stratégia készítése.
44. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a belső szabályzatában meghatározott kitettség érték, illetve meghatározott fedezeti érték felett dokumentált helyszíni szemlét ír elő ügyféltárgyalással

egybekötve, amelynek során többek között ellenőrzésre kerül az adós, illetve az adóstárs személye, elérhetősége, annak tevékenysége, illetve a fedezet megléte. Amennyiben a követeléskezelő munkatárs a helyszíni látogatás során visszaélésre utaló jelet azonosít, akkor elvárás, hogy a csalások kezelésével foglalkozó társterületnek a belső szabályozásában rögzítettek szerint jelzést küldjön.

45. Az MNB az egyedi ügykezelés alatt álló ügyletek esetében jó gyakorlatnak tartja, hogy az ügyféltárgyalások során minimum két munkatárs – amelyből minimum 1 fő követeléskezelő munkatárs – vegyen részt, emellett – az ügylet és ügyfél sajátosságait figyelembe véve a belső szabályzatban jól beazonosítható ügyfél, illetve ügyletkörre vonatkozóan – az adóssal, adóstárssal, a fedezet-, illetve biztosítéknyújtóval való tárgyalás során elhangzott főbb információk visszakereshető módon dokumentálásra kerüljenek, akár papír alapon, akár az informatikai rendszerekben.
46. Az MNB elvárja, hogy az egyedi kezelésű kitétségek esetében a pénzügyi szervezet a 22. pont szerinti belső szabályzatában rögzítse az önálló követeléskezelési stratégia elkészítésének és nyomon követésének szükségességét is, amely szabályozás az önálló követeléskezelési stratégiával összefüggésben kitér legalább a következőkre:
- a) az önálló követeléskezelési stratégiát a problémás kitétségeként történő kezelésbe adást követő legfeljebb 90 naptári napon belül szükséges elkészíteni és jóváhagyni,
  - b) a követeléskezelési stratégia elkészítésének folyamata, annak formájára és tartalmára vonatkozó követelmények,
  - c) a követeléskezelési stratégia folyamatos nyomon követésére, illetve aktuális státuszának rendszeres vezetői ellenőrzésére vonatkozó követelmény, meghatározva annak elvárt gyakoriságát is,
  - d) annak rögzítése, hogy a pénzügyi szervezet a követeléskezelési stratégiát – a jóváhagyás időpontjának figyelembevételével – legalább évente felülvizsgálja, melytől eltérni abban az esetben lehet, ha a követeléskezelési stratégia éven belül módosításra kerül, ez esetben a következő felülvizsgálat ezen módosítás jóváhagyásának időpontjától számítódik,
  - e) annak rögzítése, hogy a követeléskezelési stratégia eredménytelensége esetében, köztes felülvizsgálat, illetve a követeléskezelési stratégia dokumentált módon történő módosítása szükséges.
47. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a 22. pont szerinti szabályzatában rögzítse a problémás kitétségek esetében elvárt, a követeléskezelési stratégiák döntéselőkészítő dokumentumában bemutatni szükséges információk körét, kitérve legalább a következőkre:
- a) az ügyféllel kapcsolatos információk:
    - aa) az ügyfél és ügyfélcsoport bemutatása, az ügyfél státusza (normál, öröklés státusza, magáncsőd, csődeljárás, felszámolási eljárás, végelszámolás, kényszertörlesztés alatt áll-e),
    - ab) az ügyféllel, illetve ügyfélcsoporttal szembeni összes kitétség bemutatása (meglévő szerződések, korábbi lejárt vagy felmondott szerződések),
    - ac) ügyfélminősítés adatai,
  - b) az ügylettel kapcsolatos információk:

- ba) a problémás kitettséggel kezelt ügylet adatai, a finanszírozási konstrukció bemutatása,
  - bb) a fedezetek bemutatása (piaci-, fedezeti-, likvidációs érték),
  - bc) aktuális értékvesztés adatok,
- c) a problémás kitettséggel összefüggésben korábban megtett intézkedések:
- ca) a problémás kitettséggel történő kezelésbe vonás szükségességét kiváltó okok, valamint a korábban megtett követeléskezelési intézkedések rövid bemutatása, illetve az adott követeléskezelési szakaszba való átkerülésének az időpontja,
  - cb) ügyfélértékelések eredményei,
- d) a problémás kitettség kezelésével összefüggő javaslat:
- da) a lehetséges követeléskezelési stratégiák, azok várható költsége, időigénye, megtérülése, az egyes stratégiák előnyeinek és hátrányainak bemutatása,
  - db) a követelés kezelését végző terület által javasolt értékvesztés, annak esetleges módosítására vonatkozó javaslat,
  - dc) a fedezetek újraértékelésére vonatkozó javaslat,
  - dd) döntési javaslat.
48. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy az egyedi ügykezelésbe vont kitettség esetében a követeléskezelési stratégiában legalább kettő scenárió kerüljön bemutatásra.
49. Az MNB jó gyakorlatnak tartja azt, ha a döntéselőkészítés keretében az előterjesztésekben megfogalmazott javaslatok a belső szabályzatban előírt esetekben, dokumentált módon véleményezésre kerülnek a társterületek által.
50. Az MNB elvárása, hogy az egyedi ügyletminősítés során a problémás kitettségeket kezelő terület az általa kezelt kitettségek esetében részt vegyen az ügyletminősítés folyamatában, annak érdekében, hogy a rendelkezésére álló információk beépüljenek az egyedi értékvesztés mértékének meghatározásába. Elvárás, hogy a jóváhagyott értékvesztés megfelelő módon dokumentált, alátámasztott és nyomon követhető legyen. A jóváhagyott értékvesztés megfelelő módon dokumentált abban az esetben is, ha az értékvesztés jóváhagyása a pénzügyi szervezet informatikai nyilvántartásában követhető nyomon.

### **VIII. BEHAJTÁS ALATTI MONITORING TEVÉKENYSÉG**

51. Az MNB elvárja az ügyfelek cégjogi adataiban bekövetkező változások nyomon követését mind az adósokra, mind pedig a fedezet-, illetve biztosítéknyújtókra napi szintű cégfigyelés biztosításával, a követelések jogi eljárásokba történő bejelentésére irányadó és egyben jogvesztő határidők betartása érdekében.
52. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet fedezeti portfóliójának egy jól körülhatárolható részére igénybe veszi a TakarNet rendszer Ingatlan változás figyelésének szolgáltatását és ennek folyamatát belső szabályzatban, ellenőrzési pontokkal, felelősökkel, informatikai támogatottság meghatározásával rögzíti.

53. Az MNB elvárja, hogy a problémás kitettségek kezelése során a megtérülést követően – a lízingfinanszírozás esetében az eszközvisszavételt követően – a szerződésben, üzletszabályzatban, illetve az általános szerződési feltételekben meghatározott időben és módon történjen meg az elszámolás és kerüljön csökkentésre az adóssal, illetve az adóstárssal szemben fennálló követelés.
54. Az egyedi ügykezelés alatt álló kitettségek esetében az MNB elvárja, hogy a problémás kitettségeket kezelő terület kezelésében lévő ügyfél, illetve ügyfélcsoport üzleti területre történő visszaadására csak a problémás ügykezelésbe kerülést kiváltó ok megszűnését követő legalább 90 naptári nap elteltét követően kerüljön sor. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy az üzleti területre történő visszaadás az egyedi ügykezelés alatt álló kitettségek esetében minden esetben döntéshez, jóváhagyáshoz kötött legyen.

### **IX. AZ INFORMATIKAI RENDSZERREL SZEMBENI ELVÁRÁSOK**

55. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet – az arányosság 2. pontban meghatározott elvét szem előtt tartva – a problémás kitettségek kezelési folyamatainak hatékony működtetése érdekében megfelelő informatikai háttérrel biztosítson.
56. Az MNB elvárja, hogy azon terméktípusok, ügyfélszegmensek vonatkozásában, amelyek esetében a pénzügyi szervezet nem rendelkezik külön követeléskezelést támogató informatikai rendszerrel, a problémás kitettség kezelésének státuszát, a problémás kitettség kezeléséért felelős munkatárs(ak)at, a vonatkozó határidőket, valamint a kezelés során felmerülő lényeges információk nyomon követését biztosító nyilvántartás álljon rendelkezésre, a követeléskezelési lépések dokumentálása zárt rendszerben történjen.
57. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet nyilvántartásai alkalmasak legyenek a problémás kitettségek jelölésére (státuszjel), annak érdekében, hogy azok egyértelműen beazonosíthatók legyenek.
58. Az MNB elvárja, hogy a problémás kitettségek kezelése során az üzleti területtől elkülönülten kezelt kitettségek behajtási kezelés (WORKOUT\_KOD) megjelöléssel történő ellátása a jegybanki információs rendszerhez a hitelügyletek egyes adataira vonatkozóan teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségről szóló 35/2018. (XI. 13.) MNB rendelet szerint jelentendő „Behajtási kezelés (workout) alatti státuszra vonatkozó jelölés” szerint történjen. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet ezen elvárásnak való megfelelés érdekében megfelelő kontrollpontokat alakít ki a folyamatai során és rendszeres ellenőrzést végez a megfelelő adatminőség érdekében.

### **X. MEGTÉRÜLÉSI ADATOK GYŰJTÉSE**

59. Az MNB elvárja, hogy megfelelő belső szabályozási háttér mellett a pénzügyi szervezet kialakítsa a megtérülési adatok gyűjtésének struktúráját, amelynek szintjei az ügyfél, az ügylet

és a kezelés típusától függően kerüljenek meghatározásra, továbbá, hogy a problémás kitétségeket kezelő területek ezen struktúrában folyamatosan gyűjtsék a megtérülési adatokat. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet a megtérüléseket azok forrása szerint – például adós általi teljesítés, biztosíték érvényesítés – megbontva gyűjtse.

60. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a megtérülések kapcsán minden, az adóstól, adóstárstól, a fedezet-, illetve biztosítéknyújtótól, harmadik személy megfizetéséből származó, a követeléssel összefüggésben beérkező és elszámolt összeget megtérülésnek tekintszen, függetlenül annak fajtájától és forrásától (például fedezetből, adóstól, kezestől, garanciainstítmény lehívásából, inkasszóból, jogi eljárásokból származik).
61. Az MNB minimum elvárásaként fogalmazza meg azt, hogy biztosított legyen a megtérülési adatok gyűjtésének és felhasználásának informatikai támogatottsága.

## **XI. FIZETÉSKÖNNYÍTÉSEK, FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSOK**

62. Az MNB elvárja, hogy minden, az üzleti területek kezelésében levő problémás kitétséget érintő olyan szerződésmódosítás előkészítésébe kerüljenek bevonásra a problémás kitétségeket kezelő területek, amely szerződésmódosítás megfelel a 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet szerinti átstrukturálásnak. Kivételt képezhetnek ez alól a pénzügyi szervezet vonatkozó belső szabályzataiban meghatározott standard átstrukturálási termékek.
63. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet belső szabályzatban rögzítse a felmondott és egyösszegben esedékessé váló követelések megfizetésére kötött fizetési megállapodások keretrendszerét. Az MNB jó gyakorlatnak tartja ennek keretében az adósok, adóstársak számára adható maximális futamidő és egyéb kedvezmények meghatározását.
64. Az MNB elvárja a fizetési megállapodások alaprendszerben való rögzítését, továbbá, hogy a fizetési megállapodások szerinti törlesztések mindenkor nyomon követhetők legyenek annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet fizetési késedelem esetén a szükséges behajtási lépéseket megtegye.

## **XII. PORTFÓLIÓKEZELÉS**

65. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet rendelkezzen portfóliókezelési tervvel, melyet legalább évente egyszer aktualizál a problémás kitétségeinek állománya és az állomány kezeléséhez rendelkezésre álló erőforrásai figyelembevételével.
66. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a problémás kitétségeket kezelő területei által kezelt portfóliójára vonatkozóan legalább évente egy alkalommal a portfóliókezelési terv alapján portfóliótisztítást végezzen annak céljából, hogy a kezelt portfólió korosodását megakadályozza. A portfóliótisztítás keretében egyrészt vizsgálja felül, hogy minden lehetséges követeléskezelési folyamatot elindított-e annak érdekében, hogy az esedékes, illetve lejárt követeléseit érvényesítse, másrészt végezze el a jogszabályok által biztosított

keretek közötti lépéseket az ügyletek lezárása érdekében. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet teremtse meg ennek folyamatait, szabályzatait és döntési hátterének kereteit, informatikai támogatottságát. Abban az esetben, ha magasabb megtérülés érhető el az ügylet lezárásaként követelésértékesítéssel, végezze el a szükséges lépéseket a követelések egyedi vagy csomagban történő értékesítése céljából.

67. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet folyamatosan kövesse nyomon a nem teljesítő kitétségei korosodását. Elvárt, hogy a pénzügyi szervezet dolgozzon ki és hajtson végre állománycsökkentési stratégiát abban az esetben, ha a korosodási mutató értéke meghaladja az 5%-ot.
68. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet tegyen meg minden lépést annak érdekében, hogy megakadályozza a követelések elévülését. Az MNB jó gyakorlatnak tartja megfelelő informatikai támogatás kialakítását, amely támogatja a követelések elévülésének szűrését és jelentését.

### **XIII. A KÖVETELÉS FEJÉBEN ÁTVETT INGATLANOK KEZELÉSE**

69. Az MNB a problémás kitétségek kezelése során átvett ingatlanokkal összefüggésben felhívja a figyelmet arra, hogy a Hpt. hatálya alá tartozó hitelintézet meg kell, hogy feleljen a Hpt. 101. § (1) bekezdésében foglaltaknak.
70. Az MNB elvárja, hogy a Hpt. hatálya alá tartozó hitelintézet a Hpt. 101. § (2) bekezdésében foglalt értékesítési kötelezettségének teljesítése céljából meghatározott időközönként – jó gyakorlatként éves gyakorisággal – készítsen akciótervet a követelés fejében átvett ingatlanok értékesítését elősegítő intézkedések végrehajtására. Az akciótervvel kapcsolatban elvárt, hogy
  - a) a hitelintézet szabályzata szerinti döntéshozói szinten kerüljön jóváhagyásra,
  - b) megfelelően dokumentált legyen,
  - c) kerüljön benne bemutatásra
    - ca) a 6 éve értékesítésre nem került állomány,
    - cb) az értékesítés elmaradásának indokai, valamint, hogy
    - cc) a hitelintézet milyen intézkedéseket tervez az állomány csökkentésének elősegítésére.

### **XIV. A KÖVETELÉSEK KÜLSŐ SZOLGÁLTATÓ IGÉNYBEVÉTELÉVEL TÖRTÉNŐ KEZELÉSE**

71. Az MNB elvárja, hogy a külső követeléskezelő szolgáltatóval kötött megbízási szerződésben kerüljön egyértelműen megfogalmazásra, hogy a pénzügyi szervezet milyen behajtási, kezelési lépéseket vár el a külső követeléskezelő szolgáltatótól (például minimálisan elvárt behajtási lépések, elvárt jelentési kötelezettség, javaslattétel stratégiára, tárgyalásokon részvétel). Emellett elvárás, hogy a pénzügyi szervezet rendszeresen visszamérje a külső szolgáltatók munkáját, és a visszamérések eredményétől függően határozzon meg intézkedéseket (például szerződés módosítása, díj csökkentése, megbízások számának csökkentése, új megbízások korlátozása).



72. Az MNB elvárja, hogy a Hpt. hatálya alá tartozó pénzügyi szervezet a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. pont b) alpontja, valamint a 7/2020. (VI. 3.) MNB ajánlásban rögzített elvárások figyelembevételével járjon el abban az esetben, ha valamely ügyféllel, ügyfélcsoporttal, partnerrel, kibocsátóval szemben fennálló, a nemteljesítés bármely fázisában levő követelése, így a késedelmes, de a 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet szerint nem teljesítőnek még nem minősülő kivettségek, illetve a 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet szerint nem teljesítőnek minősülő kivettségek, valamint a jogszabályon alapuló adósságrendezési eljárás alá tartozó kivettségek – beleértve a fedezetet rendelkezésre bocsátóval szembeni követeléseket is – kezelésével (a követelés harmadik fél részére történő átruházása nélkül) külső szolgáltatót bíz meg.
73. A pénzügyi szervezet számára üzletszerűen követeléskezelési tevékenységet folytató külső szolgáltató kiválasztása tekintetében – a pénzügyi csoporton belüli követeléskezelői megbízást kivéve – az MNB jó gyakorlatnak tartja a pályázat útján történő, legalább hároméves gyakoriságú, minimum 3 pályázó részvételével történő kiválasztási folyamatot.
74. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a követeléskezelési tevékenységet folytató külső szolgáltatók számára adott megbízások tekintetében is legyen figyelemmel az esetleges koncentrációból fakadó kockázatokra.
75. Az MNB elvárja, hogy a követelések külső szolgáltató igénybevételével történő kezelése tekintetében előzetes kockázatértékelésre és – a megfelelőségbiztosítási funkciót ellátó (compliance) terület által – átvilágításra kerüljön sor.
76. Elvárt, hogy a kockázatértékelés eredményének rendszeres felülvizsgálatára a követelések külső szolgáltató igénybevételét illetően minden esetben legalább évente egyszer kerüljön sor.
77. Elvárt, hogy a pénzügyi szervezet rendszeresen mérje vissza a számára követeléskezelési tevékenységet folytató külső szolgáltatók teljesítményét és ezen értékelések eredményét vegye figyelembe a külső szolgáltatók számára adandó megbízások során (például egyes követeléskezelési tevékenységek egy adott szolgáltatótól való visszavétele, illetve más szolgáltatóhoz való átcsoportosítása, egy adott szolgáltatóval fennálló szerződés felmondása).
78. Elvárt, hogy a követelések külső szolgáltató igénybevételével történő kezelése tekintetében kötött megállapodásban rögzítésre kerüljenek többek között:
- a külső szolgáltató által ellátandó követeléskezelési, behajtási feladatok,
  - a külső szolgáltató pénzügyi szervezet felé fennálló rendszeres és rendkívüli jelentéstételi kötelezettségei,
  - a követeléskezelési folyamat során a külső szolgáltató tudomására jutott minden olyan információ megadásának kötelezettsége, amely a pénzügyi szervezet számára kockázatkezelési szempontból fontos lehet.
79. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a követelés kezeléséért felszámított jutalékot, díjat nem az ügyfél, partner, hanem a pénzügyi szervezet fizeti.

80. A 7/2020. (VI. 3.) MNB ajánlás 33. pontja alkalmazásával összefüggésben az MNB elvárja továbbá, hogy az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület rendszeres tájékoztatásában kapjon kiemelt figyelmet a követelések kezelésének külső szolgáltató igénybevételével történő ellátása.

## XV. KÖVETELÉSÉRTÉKESÍTÉS

81. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a követelésértékesítési folyamat kapcsán a 24. ponttal összefüggésben belső szabályzatában rögzítse legalább az alábbiakat:
- a követelések egyedi és csomagban történő értékesítése során követendő eljárásrend, felelősökkel és határidőkkel,
  - a követelések értékesítéséről szóló előterjesztések kötelező tartalmi és formai elemei (például megtérülési lehetőségek számszaki összehasonlítása, értékvesztés összege),
  - egyedi követelésértékesítés esetén az ajánlattevőre vonatkozó ellenőrzési, szűrési követelmények, az értékesítést kizáró tényezők,
  - a követelések csomagban történő értékesítése esetén meghívható követelésvásárlók köre, ellenőrzési és szűrési követelmények, az értékesítést kizáró tényezők,
  - az elfogadott követelésvásárlók körének legalább évente történő, a c) és d) alpontban foglaltak szerinti felülvizsgálatára vonatkozó követelmény,
  - az üzletszerű követelésvásárlás jellemzőiről szóló 2015. szeptember 30-i jegybanki körlevélben<sup>6</sup> foglaltaknak való megfelelés érdekében azon követelmény, hogy a követelésértékesítés során meg kell vizsgálni az üzletszerű követelésvásárlás fennállásának tényét és annak eredményét dokumentálni szükséges.
82. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a követelésvásárlók kiválasztása során az érdekkonfliktusok elkerülése érdekében vizsgálja az adós, adóstárs, fedezet-, illetve biztosítéknyújtó, valamint a követelésvásárló közötti érdekösszefonódást eredményező helyzeteket és kapcsolatokat. Az MNB elvárása alapján a vizsgálatnak az alábbi, potenciális érdekösszefonódást eredményező helyzetekre és kapcsolatokra indokolt kiterjednie:
- az egyedi értékesítés során az adott követelés adósa, adóstársa, fedezet-, illetve biztosítéknyújtója, valamint hozzájuk köthető magánszemélyek, vállalkozások, kapcsolt vállalkozások és a követelésvásárló között személyes (például hozzátartozói) vagy szakmai kapcsolat van,
  - a követelésvásárló olyan gazdasági társaság, amelyben a pénzügyi szervezet vezető állású személye befolyásoló részesedéssel rendelkezik (például részvények, egyéb tulajdonosi jogok és tagság, pénzügyi befektetések és kereskedelmi partnerekhez fűződő egyéb gazdasági érdekek, szellemi tulajdonjogok, a pénzügyi szervezet által egy munkavállaló vagy annak közeli hozzátartozója tulajdonában lévő, illetve irányítása alatt álló társaságnak

---

<sup>6</sup> Figyelemfelhívás az üzletszerűség megítélésével kapcsolatban a követelésvásárlás, mint pénzügyi szolgáltatási tevékenység vonatkozásában [Jegybanki körlevél az üzletszerű követelésvásárlás jellemzőiről \(mnb.hu\)](https://www.mnb.hu/nyilatkovanlasok/20150930-jegybanki-korlevel-az-uzletszerű-követelésvásárlás-jellemzőiről)

nyújtott hitel, ellentétes érdekekkel rendelkező testületben vagy szervezetben fennálló tagság vagy befolyásoló részesedés),

- c) a követelésvásárló olyan gazdasági társaság, amelyben a problémás kitettségeket kezelő terület munkatársa, jogi támogatást nyújtó alkalmazottja vagy megbízottja befolyásoló részesedéssel rendelkezik,
- d) a követelésvásárló olyan külső szolgáltató, illetve a hozzá köthető gazdasági társaság<sup>7</sup>, amely a követelésértékesítést – engedményezési szerződés hatályba lépését – megelőző 3 éven belül részt vett a megvásárolni kívánt követelés behajtásának folyamatában,
- e) a követelésvásárló vezető állású személye esetében a követelést értékesítő pénzügyi szervezetben a vizsgálatot megelőző 5 évben fennállt korábbi munkaviszony és egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszony,
- f) politikai befolyás vagy politikai kapcsolatok.

83. Az MNB elvárja, hogy a 82. pont szerinti érdekkonfliktust eredményező helyzetben az adott követelésvásárló részére követelés értékesítésére ne legyen lehetőség.

## **XVI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

84. Az ajánlás az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre 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.

85. 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.

86. 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 a 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.

87. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2024. szeptember 1-jétől várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.

**Dr. Matolcsy György**  
a Magyar Nemzeti Bank elnöke

---

<sup>7</sup> Olyan gazdasági társaság, amelyhez a követelésvásárlót a 12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlás 83. pont a) alpontja szerinti gazdasági érdek fűzi.