

# Verhaltenskodex

## für das seriöse Verhalten der im Marktsegment Kreditvergabe an Retail-Kunden tätigen Darlehensgeber gegenüber Kunden

### PRÄAMBEL

Das Ziel dieses Verhaltenskodex ist die Stärkung des unentbehrlichen Vertrauens in den Beziehungen zwischen privaten Darlehensnehmern und Darlehensgebern. Durch die vollständige Einhaltung der Regeln dieses Kodex verpflichten sich die Darlehensgeber zu einem transparenten und verantwortlichen Verhalten gegenüber Retail-Kunden sowohl in der Phase vor der Kreditvergabe als auch für die volle Laufzeit der aufgenommenen Kredite sowie auch in den bei allfälligen Zahlungsschwierigkeiten anzuwendenden Verfahren.

Die den Kodex unterzeichnenden Darlehensgeber verpflichten sich, seine Vorschriften im Verhalten gegenüber den Kunden sowie bei ihrer internen Geschäftstätigkeit im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften freiwillig durchzusetzen und dabei die folgenden Grundsätze zu beachten:

- **Grundsatz der Transparenz:** Bei der Kreditvergabe an Retail-Kunden werden die Gemeinverständlichkeit und Transparenz sowie die Zugänglichkeit der notwendigen Informationen verstärkt durchgesetzt.
- **Grundsatz der Rechtschaffenheit:** Hierbei legen die unterzeichnenden Darlehensgeber ihre Tätigkeiten im Einklang mit den Rechtsvorschriften und Erwartungen zur Erleichterung der guten Praxis in Vorschriften fest.
- **Grundsatz der Symmetrie:** Bei einer einseitigen Erhöhung der vom Kunden angesichts von ungünstigen Änderungen der Konditionen bzw. Bedingungen zu zahlenden Zinsen, Gebühren oder Kosten durch die Kreditinstitute werden auch allfällige günstige Änderungen dieser Bedingungen an die Kunden weitergegeben.

Die unterzeichnenden Darlehensgeber nehmen zur Stärkung der Anwendung der im Kodex festgelegten Verhaltensregeln zur Kenntnis und befürworten, dass die Staatliche Aufsicht der Finanzorganisationen (im Folgenden „PSZÁF“ oder „Aufsicht“ genannt)

- die Liste der den Kodex nicht angenommenen Kreditinstitute veröffentlichen soll sowie
- die Einhaltung aller Kodexregeln bei den Kreditinstituten, die den Kodex angenommen haben, regelmäßig kontrollieren und ihre Feststellungen bzw. die danach aufgestellte Bewertung – sowohl in Bezug auf die Kreditinstitute als auch die Bevollmächtigten – regelmäßig auf ihrer Website veröffentlichen soll.

Die Unterzeichner des Kodex erklären, bei der Festlegung und Umsetzung der im Kodex angenommenen Regeln die bereits angewandten bestbewährten Methoden berücksichtigt zu haben und bei ihrer Anwendung den lautereren Wettbewerb zwischen den Kreditinstituten nicht einzuschränken, sondern ausschließlich daran interessiert zu

sein, die Entwicklung der Retail-Kunden und somit der ungarischen Wirtschaft mit den Mitteln des lautereren Wettbewerbs und des korrekten Geschäftsbetriebs zu fördern. Wir sind überzeugt, dass diese Selbstregulierung – nicht als Ersatz der Bestimmungen der geltenden ungarischen Rechtsvorschriften, sondern als Ergänzung durch Beachtung der moralischen Normen – den Wettbewerb um zufriedene Kunden, die Qualität und die Wirksamkeit von Dienstleistungen bei der Kreditvergabe an Retail-Kunden weiter verbessert.

Die Unterzeichner des Kodex verpflichten sich im Einklang mit dem „Gesetz XLVII/2008 über das Verbot von unlauteren Handelspraktiken“, im Rahmen ihrer Handelspraktiken, die Geschäftsentscheidungen von Kunden beeinflussen, darauf hinzuweisen, dass sie den **Kodex angenommen haben**. Die Unterzeichner des Kodex verpflichten sich ferner, die verbindliche Annahme des vorliegenden Verhaltenskodex **in ihre Geschäftsordnungen**, die die allgemeinen Vertragsbedingungen enthalten, **aufzunehmen**.

#### **Geltungsbereich**

Der Kodex betrifft alle im Marktsegment Kreditvergabe an Retail-Kunden tätigen Finanzinstitute, die den Kodex angenommen haben (Handelsbanken, Hypothekenbanken, Bausparkassen, Spar- und Kreditgenossenschaften, Filialen und Finanzunternehmungen, einschließlich Leasing- und Factoringfirmen sowie Versicherungen und Pensionskassen, die Kreditprodukte anbieten. Unter den Definitionen „Darlehensgeber“ bzw. „Praxis der Darlehensgeber“ ist der gesamte Kreis der obigen Finanzinstitute bzw. ihre Praxis zu verstehen.

Die Unterzeichner des Kodex verpflichten sich, die Vorschriften des Kodex auch in Bezug auf die von ihnen gelenkten, im Marktsegment Kreditvergabe an Retail-Kunden tätigen Tochterfirmen im Inland durchzusetzen.

Die den Kodex unterzeichnenden Finanzinstitute wenden bei der Kreditvergabe an Personen, die im Sinne des Gesetzes Nr. CXII/19966 über die Kreditinstitute und die Finanzunternehmen (Hpt.) als Verbraucher gelten, in vollem Umfang die Festlegungen an, ferner schreiben sie in den mit ihren an den Dienstleistungen beteiligten Bevollmächtigten und Beauftragten abgeschlossenen Verträgen die Einhaltung der Vorschriften dieses Kodex vor.

Der Kodex regelt im Zusammenhang mit der Kreditvergabe an Retail-Kunden:

1. Die allgemeinen Normen der verantwortlichen Kreditvergabe.
2. Die allgemeinen Grundsätze für das vorvertragliche Verhalten der Darlehensgeber.
3. Die Vorschriften für die einseitige Änderung der Vertragskonditionen während der Laufzeit.
4. Die anzuwendenden Verfahren für die Behandlung von Zahlungsschwierigkeiten der Kunden.
5. Die Grundsätze für das verantwortliche Verhalten der Darlehensgeber vor und in Vollstreckungsverfahren.

## **I. Allgemeine Normen der verantwortlichen Kreditvergabe**

**Die Darlehensgeber halten die Grundsätze der verantwortlichen Kreditvergabe restlos ein, vor allem angesichts dessen, dass die bei ihnen platzierten Einlagen eine Quelle für die vergebenen Kredite sind. Dabei wird berücksichtigt, dass die verantwortliche Kreditvergabe auch beim Darlehensgeber und Kunden eine gegenseitig verantwortliche und umsichtige Vorgehensweise voraussetzt. Die Darlehensgeber unterstützen ihre Kunden beim Treffen von verantwortlichen Entscheidungen im Rahmen von Information und Kontaktpflege mit dem Kunden mit den ihnen verfügbaren Mitteln. Zu den Zielen der Darlehensgeber gehört nicht nur die Kreditvergabe, sondern auch die langfristige Bindung des Kunden und erfolgreiche Rückzahlung der Kredite.**

Die Darlehensgeber

- a) treffen ihre Entscheidungen betreffend Kreditzusage grundlegend unter Berücksichtigung der dem Darlehensgeber im Rahmen ihrer Kreditbewertungen festgestellten Belastungsfähigkeit der Kunden. Bei diesen Verfahren wird geprüft, ob die Kunden voraussichtlich in der Lage sind, den Kredit vertragsgemäß zurückzuzahlen. Kredite ohne Einkommensprüfung, nur auf Basis von Forderungsdeckung, werden – bei genauer Abwägung der entstehenden Risiken bzw. in den dafür geschaffenen speziellen Produktkreisen – beschränkt vergeben.
- b) schaffen transparente Produkte, Dienstleistungen, Konditionen und Vertragsbedingungen, die auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind. Bei der Festlegung der Kundenbedürfnisse wird im Einklang mit den Bestimmungen des Gesetzes über das Verbot von unlauteren Handelspraktiken gegenüber Verbrauchern das Verhalten solcher Verbraucher berücksichtigt, die angemessen informiert, mit der in der gegebenen Situation zu erwartenden Aufmerksamkeit und Umsicht vorgehen.
- c) informieren ihre Kunden korrekt und umfassend über die zu erbringenden Dienstleistungen. achten im Rahmen der persönlichen Kundenbeziehungen darauf, dass die Kunden die Konditionen der ihnen angebotenen/verkauften Produkte verstehen und in der Lage sind, die darin enthaltenen Risiken abzuwägen.
- d) unterstützen ihre Kunden dabei, ihre Entscheidungen unter Beachtung langfristiger Kriterien zu treffen. Vor dem Abschluss von Kreditverträgen verpflichten sich die Darlehensgeber ferner, dem Kunden nach der Auswahl von entsprechenden, konkreten Kreditprodukten bei der Darlegung jener Risiken besondere Aufmerksamkeit zu schenken, die einen Anstieg der Kredittilgungsraten zur Folge haben können und weisen die Kunden darauf hin, dass sie eventuell in der Zukunft mit einem Anstieg der Tilgungsraten rechnen und deshalb bei der Auswahl des Kreditproduktes besonnen und umsichtig sein müssen.
- e) verpflichten sich kooperativ, flexibel und hilfsbereit gegenüber dem Kunden zu verhalten.

## II. Allgemeine Grundsätze für das vorvertragliche Verhalten der Darlehensgeber

Die Darlehensgeber verpflichten sich:

- a) beim Erbringen von Dienstleistungen im Marktsegment wohnungswirtschaftliche Darlehen für Retail-Kunden innerhalb von sechs Monaten nach Inkrafttreten des vorliegenden Kodex der Empfehlung der Kommission „**über vorvertragliche Informationen, die Darlehensgeber, die wohnungswirtschaftliche Darlehen anbieten, den Verbrauchern zur Verfügung stellen müssen**“ (2001/193/EG) beizutreten und nach Möglichkeit nach dem Beitritt die dort festgehaltenen Informationsprinzipien und konkreten Praktiken sofort anzuwenden,
- b) ihren Kunden den **Vergleich zwischen ihren eigenen Produkten mit unterschiedlichen Konditionen** zu ermöglichen,
- c) ihren Kunden bzw. potentiellen Vertragspartnern zu empfehlen, bei der verantwortlichen Entscheidung betreffend Kreditaufnahme die gesamte Belastungsfähigkeit ihres Haushaltes zu prüfen, die Vermögens- und Einkommenssituation der in ihrem Haushalt lebenden Personen und auch die Belastungsfähigkeit betreffend die künftigen Schulden zu berücksichtigen sowie den Kunden bzw. potentiellen Vertragspartner auf seinen Wunsch bei der Ermittlung der Belastungsfähigkeit zu unterstützen,
- d) die Kunden auf die **Verbraucherschutz-Website der Staatlichen Aufsicht der Finanzorganisationen (PSZÁF)** und die dort angeführten **Produktbeschreibungen, dem Vergleich dienende Anwendungen** (Kreditkalkulator, Budgetprogramm für Haushalte) hinzuweisen sowie **verlinken** diese,
- e) nicht auslegbare, schwer verständliche Informationen zu vermeiden, die sich ausschließlich auf die Angabe von Gesetzesstellen beschränken. bei persönlichen Kundenkontakten die schriftlichen Informationen durch **mündliche Erläuterungen** ihrer Mitarbeiter zu ergänzen,
- f) die beim Erbringen von Finanzdienstleistungen und Verkauf von Produkten **verwendeten Begriffe** eindeutig festzulegen,
- g) bei der kommerziellen Kommunikation die **bei Aktionen anfänglich und nach dem Aktionszeitraum zu zahlenden Tilgungsraten** mit gleichem Schriftgrad, in gleicher Darstellung anzugeben oder dafür zu sorgen, dass diese gut verständlich übermittelt werden,
- h) zu gewährleisten, dass **ihren Vertretern** alle notwendigen **Dokumente zur Kundeninformation in gebührender Anzahl** zur Verfügung stehen und regelmäßig, stichprobenartig zu kontrollieren, dass ihre Vertreter die Kunden im Einklang mit den gesetzlichen und internen Vorschriften informieren,
- i) ihre **Mitarbeiter** / Kundendienstmitarbeiter / Call Center-Mitarbeiter rechtzeitig, im entsprechenden Rahmen vorzubereiten, damit diese ihre Interessenten / Kunden tatsächlich mit nützlichen, genauen und gültigen Informationen versorgen,

- j) das **Alter ihrer Kunden** nicht als Grund für die automatische Ablehnung von Kreditanträgen gelten zu lassen und zugleich zu prüfen, in welcher Form die Kreditvergabe an ältere Kunden möglich ist und mit welchen Mitteln die mit dem Alter verbundenen Kreditrisiken (z. B. Vorschreiben von weiteren Sicherheiten) gehandhabt werden können,
- k) beim Einreichen von Kreditanträgen oder davor sich davon zu überzeugen – wenn ein **Eintrag im Zentralen Kreditauskunftssystem (KHR)** vermutlich eine Ablehnung des Kreditantrages zur Folge hat –, **dass ihre Kunden nicht im KHR geführt werden**, um die Kunden vor unbegründeten Kosten zu bewahren, die an den Darlehensgeber zu zahlen wären. Zu diesem Zweck weisen sie ihre Kunden darauf hin, dass ein Eintrag im KHR voraussichtlich eine Ablehnung des Kreditantrages zur Folge haben wird, deshalb empfehlen sie dem Kunden, wenn er es für notwendig erachtet, von der einmal im Jahr kostenfreien Datenabfrage Gebrauch zu machen. Sollte der Kreditantrag voraussichtlich abgelehnt werden, wird dies dem Kunden umgehend mitgeteilt. Damit wird die überflüssige Zuversicht betreffend zukünftige Entscheidungen vermieden.
- l) weisen den Kunden **beim Verkauf von an Sparprodukte** (z. B. Unit-Link-Versicherung) **gekoppelten Krediten** anhand von Beispielen auf die Risiken dieser Produkte, insbesondere darauf hin, dass die Einzahlungen des Kunden bei einer niedrigeren Rendite des Sparanteiles als erwartet nicht oder nicht ganz zur Tilgung in der geforderten Höhe ausreichen werden,
- m) wenn der Abschluss einer Lebensversicherung **als Kreditsicherheit** die Voraussetzung für die Kreditvergabe ist (ausgenommen den Fall, wenn der Kunde vor dem Kreditantrag eine Lebensversicherung zwecks Kreditaufnahme abschließt), dann soll dies erst nach der positiven Kreditbewertung, als Voraussetzung der Kreditgewährung erfolgen. Es soll vermieden werden, dass der Kunde auch bei einem abgelehnten Kreditantrag überflüssig eine Lebensversicherung abschließen muss,
- n) dass der Kunde, wenn möglich (z. B. bei nicht in das Produkt integrierten Gruppenversicherungen), **frei** zwischen den Lebensversicherungsprodukten von mehreren Versicherungsgesellschaften **wählen kann**,
- o) sollte im Zusammenhang mit der Kreditvergabe eine **Verkehrswertermittlung** stattfinden und der Kunde die einschlägigen Kosten zahlen, dann ist dem Kunden die Möglichkeit einzuräumen, Kenntnis von den nicht als Geschäftsgeheimnis geltenden Teil der fertigen Verkehrswertermittlung zu erlangen. dem Kunden zu gewährleisten, dass er ein Exemplar der fertigen **Verkehrswertermittlung** oder einen Auszug daraus behalten kann,
- p) sollte der **Kredit mit staatlichen Zinszuschüssen oder staatlichen Bürgschaften gekoppelt sein**, werden die Kunden über die Möglichkeiten für die Inanspruchnahme der Zuschüsse bzw. Bürgschaften, den Umfang und die Konditionen bzw. die Konsequenzen informiert, mit denen bei Nichteinhaltung, Nichterfüllung der Vertragsbedingungen während der Rückzahlung des mit Zinszuschüssen subventionierten Kredits zu rechnen ist,
- q) bei der Erfassung der zustimmenden bzw. die erfolgte Information bestätigenden Erklärungen der Vertragskunden dafür zu sorgen, dass der Wille des Kunden

eindeutig identifizierbar ist, und ein unterzeichnetes Exemplar der Erklärung an den Kunden zu übergeben. Die unterschiedlichen Erklärungen (z. B. Erklärungen zur Handhabung von personenbezogenen Daten, zur KHR-Information, zur Zustimmung betreffend Aufsuchen im Rahmen der Direktakquisition, Erklärung zur Aufdeckung von Risiken) sind dann zusammen auf einem Blatt zulässig, wenn der Kunde die Möglichkeit hat anzugeben, wofür er seine Zustimmung erteilt hat, in Bezug auf welche Frage er seine Erklärung abgibt.

- r) ihre Kunden spätestens bei Vertragsabschluss schriftlich darüber zu informieren, ob der Kunde – aufgrund von gesetzlichen Vorschriften oder aus geschäftspolitischen Erwägungen – die Möglichkeit hat, **kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten**,
- s) beim Vertragsabschluss dem Kunden die Möglichkeit einzuräumen, Kredite auf Devisenbasis in einem Betrag in Devisen zu tilgen,
- t) die am Vertragsabschluss **Mitwirkenden** darauf hinzuweisen, dass sie an den vom Darlehensgeber später allfällig initiierten Factoringgeschäften oder bei der Durchführung nicht als Käufer auftreten können.

### III. Vorschriften für die einseitige Änderung der Vertragskonditionen während der Laufzeit

Die Darlehensgeber verpflichten sich:

- a) die Grundsätze für die einseitige Änderung der in Kredit- bzw. Darlehensverträgen für Retail-Kunden angewandten Zinsen, Gebühren und Kostenfaktoren in Preisgrundsätzen festzulegen, die Geschäftsgeheimnisse enthalten können und deshalb nicht öffentlich sind, jedoch auf Wunsch von PSZÁF zur Verfügung zu stellen sind,
- b) dass die Preisgrundsätze unter Beachtung der in diesem Kodex festgelegten Gründe – angesichts der Besonderheiten des betreffenden Darlehensgebers – die wichtigsten vorhersehbaren Preiskriterien enthalten müssen, die sich auf die Änderung der vertraglichen Zinsen, Gebühren und Kosten auswirken können,
- c) die – in diesem Kodex festgelegte, vom Darlehensgeber angewandte – Liste der Gründe, die sich auf die vertraglichen Zinsen, Gebühren und Kosten auswirken können, zu veröffentlichen,
- d) die Vertragsbedingungen für Kredite mit einer Vertragslaufzeit unter einem Jahr – die nicht automatisch prolongationsfähig sind – nicht einseitig zum Nachteil des Kunden zu verändern,
- e) auch positive Änderungen der sich auf die vertraglichen Zinsen, Gebühren und Kosten auswirkenden Konditionen oder Umstände im Einklang mit dem Grundsatz der Symmetrie geltend zu machen,
- f) die bei der Vergabe und Tilgung von Krediten auf Devisenbasis angewandten aktuellen Kurse und Abweichungen vom Devisen-Mittelkurs der Ungarischen Nationalbank MNB im Interesse der Gewährleistung der Transparenz in zurückverfolgbarer Form zu veröffentlichen.

In diesem Sinne sind die **Finanzinstitute** – wenn in Rechtsvorschriften anderweitig nicht verfügt wird – **bei Änderung der die betreffende Dienstleistung beeinflussenden Konditionen einseitig zur Änderung der Zins- bzw. Kosten- und Gebührensätze in den mit dem Verbraucher abgeschlossenen Darlehensverträgen oder Finanzleasingverträgen berechtigt**. Die Änderung der nachstehenden Gründe selbst führt nicht unbedingt zu einer Änderung der Zinsen, Gebühren und Kosten in Darlehensverträgen der Verbraucher. Das Finanzinstitut entscheidet nach Prüfung und gründlicher Analyse der gemeinsamen Auswirkung von Änderungen der nachstehenden, längere Zeit bestehenden Gründe, die sich auf die vertraglichen Zinsen, Gebühren und Kosten auswirken, in Bezug auf die einseitige Änderung der Zinsen, Gebühren und Kosten in Darlehensverträgen der Verbraucher.

## Liste der Gründe

1. Die Darlehensgeber verpflichten, die **Zinsen** nur bei Vorliegen der nachstehenden Gründe einseitig zu ändern.

1.1. Änderung des rechtlichen, gesetzlichen Umfeldes:

- a) Änderung der Rechtsvorschriften, Verfügungen der Notenbank oder sonstiger verbindlicher Vorschriften für den Darlehensgeber betreffend die oder damit verknüpften – die Rechtsverhältnisse aufgrund von Kredit- und Finanzleasingverträgen genau und unmittelbar betreffenden – Tätigkeiten und Betriebsbedingungen des Darlehensgebers;
- b) Änderung der mit den – die Rechtsverhältnisse aufgrund von Kredit- und Finanzleasingverträgen genau und unmittelbar betreffenden – Tätigkeiten des Darlehensgebers verknüpfbaren Abgaben (z. B. Steuern), Änderung der Vorschriften zur verbindlichen Rücklagenbildung;
- c) Änderung der Höhe oder der Gebühren der vorgeschriebenen Einlagensicherung.

1.2. Änderung der Geldmarktbedingungen, der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen:

- a) Änderung der Finanzierungsmittelkosten beim Darlehensgeber / Änderung der Kapitalaufnahmemöglichkeiten am Geldmarkt, so insbesondere, jedoch nicht ausschließlich:
  - Änderung der Krediteinstufung Ungarns,
  - Änderung des Aufpreises für Länderrisiko (Credit Default Swap),
  - Änderung des Basiszinssatzes, der Repo- und Einlagenzinssätze,
  - Änderung der Interbank Borrowing Offered Rate / Kreditzinsen am Geldmarkt,
  - Verschieben des Verhältnisses der vom Ungarischen Staat oder vom Darlehensgeber ausgegebenen Anleihen und der SWAP-Renditekurven zueinander,
  - Änderung der Rendite von öffentlich begebenen Wertpapieren zur Sicherung der Refinanzierung bzw. Änderung der Risikobewertung einer vom Emittenten anerkannten Rating-Agentur oder Änderung der Kosten für diese Bewertung,
  - Änderung der Zinsen für die gebundenen Kundeneinlagen des Darlehensgebers.

1.3. Änderung der Risikobewertung des Kunden

- a) Neueinstufung des Kunden bzw. des Kreditgeschäftes in eine andere Risikokategorie aufgrund der den einschlägigen Rechtsnormen entsprechenden Vorschriften des Darlehensgebers zur Mittelbewertung oder aufgrund interner Vorschriften zur Schuldnerbewertung – besonders in Anbetracht der Änderungen in der Finanzlage und Stabilität der Zahlungsfähigkeit des Kunden –, wenn diese

Neueinstufung in die neue Risikokategorie durch die Änderung des Wertverlustes und dadurch der Höhe des angewandten Risiko-Aufpreises begründet ist.

- b) Änderung der in gleiche Risikokategorien gehörenden Kreditgeschäfte bzw. des Risikos der Kunden aufgrund der den einschlägigen Rechtsnormen entsprechenden Vorschriften des Darlehensgebers zur Mittelbewertung oder aufgrund interner Vorschriften zur Schuldnerbewertung, wenn die Änderung des Risikos durch die Änderung des Wertverlustes in der betreffenden Risikokategorie und dadurch der Höhe des angewandten Risiko-Aufpreises begründet ist.
- c) Die Darlehensgeber verpflichten sich, aufgrund der Änderung der Risikobewertung keine Zinserhöhungen bei den Kunden geltend zu machen, die ihre Vertragspflichten ständig erfüllt haben und während der Kreditlaufzeit nicht in Zahlungsverzug geraten sind.
- d) Änderungen in Höhe von mindestens 10% im Wert des gewährten Darlehens oder in der als Kreditsicherheit dienenden Immobiliendeckung.

2. Die Darlehensgeber verpflichten sich, außer den Zinsen die kreditgebundenen **sonstigen Provisionen, Kosten und Gebühren** jährlich höchstens in der vom Statistischen Zentralamt veröffentlichten mittleren Inflationsrate zu erhöhen.

3. Die Darlehensgeber verpflichten sich, bei Eintritt von Höherer Gewalt – plötzlich eintretende starke Störungen des Geld- und Kapitalmarktes – neben den Punkten 1 und 2 die Zinsen, Gebühren, Kosten einseitig, bis zum Bestehen der Störungen zu erhöhen. Die Darlehensgeber verpflichten sich ferner, die Anwendung solcher Maßnahmen – bei gleichzeitiger Information von PSZÁF – zu veröffentlichen.

## IV. Anzuwendende Verfahren für die Behandlung von Zahlungsschwierigkeiten der Kunden

Die Darlehensgeber verpflichten sich:

- a) solche Produkte, **Übergangsmethoden**, Maßnahmepakete auszuarbeiten, die im Zusammenhang mit der Kreditumschuldung oder der Tilgungsstreckung stehen oder versuchen, den in finanzielle Schwierigkeiten geratenen Kunden anderweitig zu helfen,
- b) die betroffenen Kundenkreis angemessen – Informationsschreiben, Informationsbroschüren etc. – **über die verfügbaren Übergangsmethoden betreffend Kredite** zu informieren,
- c) weisen die Kunden darauf hin, dass die Tilgungsrate bei **Verlängerung der Laufzeit** nicht parallel dazu sinkt, weil auch der zu zahlende Jahreszins während der längeren Laufzeit steigt. Beschreiben den Verlauf der Tilgungsraten in Bezug auf die einzelnen Übergangslösungen,
- d) dass ihre Mitarbeiter im Rahmen der Vernunft und der Geschäftspolitik des Darlehensgebers – anstelle der automatischen Ablehnung – den in finanzielle Schwierigkeiten geratenen Kunden bei der Vertragsänderung mehrere **Alternativlösungen vorschlagen**,
- e) ermöglichen neben der Möglichkeit der Umwandlung von **Krediten auf Devisenbasis** in Forintkredite die **Tilgung dieser Kredite in einem Betrag in Devisen** bzw. auch die **Kreditablösung**, wenn dies der Kunde wünscht.

## V. Grundsätze für das verantwortliche Verhalten der Darlehensgeber vor und in Vollstreckungsverfahren

Das sofortige, schnelle Erkennen von Zahlungsverzügen des Kunden und die entsprechenden Reaktionen darauf liegen im Interesse beider Vertragspartner. Im Interesse des Kunden, weil die angehäuften Rückstände zum einen seine Kreditfähigkeit negativ beeinflussen können und die Schuldenrückstände zum anderen zur Vertragskündigung, letztlich zum Verlust seines Zuhauses (als Immobiliendeckung) führen können. Im Interesse des Darlehensgebers, weil ein nicht rechtzeitige Reagieren auf den Zahlungsverzug des Kunden das Eintreiben der Schulden erschwert. Beim Forderungsmanagement gehen die Darlehensgeber im Einklang mit den Grundsätzen der Verhältnismäßigkeit, der Progression, der Transparenz und der Berechenbarkeit, unter Beachtung der Billigkeit vor.

**1. In diesem Sinne gehen die Darlehensgeber folgende Verpflichtungen ein, um das Vollstreckungsverfahren zu vermeiden:**

- a) Sobald der Kunde in Zahlungsverzug gerät, wird innerhalb der in den internen Vorschriften festgelegten Frist **Kontakt zum Kunden aufgenommen** (telefonisch, schriftlich), um eine Lösung für die Begleichung seiner säumigen Schulden zu finden.
- b) War der erste Kontakt nicht erfolgreich, werden alle generell zumutbaren Maßnahmen ergriffen, um Kontakt zum Kunden aufzunehmen, damit der Kunde angemessen auf die Anfrage reagiert.
- c) War die Kontaktaufnahme erfolgreich und hat der Kunde seine Bereitschaft zur Zusammenarbeit signalisiert, wird eine Form für die Begleichung der säumigen Schulden außerhalb eines Vollstreckungsverfahrens festgelegt, um dem Kunden die Möglichkeit zur freiwilligen Leistung einzuräumen. Dabei berücksichtigen die Darlehensgeber auch die aktuelle Zahlungsfähigkeit und frühere Zahlungsdisziplin des Kunden.
- d) **In der schriftlichen Zahlungsaufforderung** werden die Kunden auf folgendes **hingewiesen**:
  - die Höhe der gesamten ausstehenden Schulden,
  - die zu zahlenden Zinsen und die Höhe der Verzugszinsen sowie darauf, dass die Zinslasten bei Nichtzahlung weiter steigen,
  - die bei Ausbleiben der Schuldenbegleichung zu erwartenden juristischen Schritte (Vollstreckungsverfahren, Forderungsverkauf etc.) sowie den möglichen Verlust der Immobilie. Der Kunde ist über die zu erwartenden Rechtsfolgen seines Verhaltens in Kenntnis zu setzen.

**2. Sollte die Durchsetzung des Rückgriffsrechtes auf die Deckung trotz der obigen Maßnahmen nicht vermeidbar sein, gehen die Darlehensgeber im Rahmen ihres Vollstreckungsverfahrens unter Beachtung der folgenden Punkte vor:**

- a) Bei der Zwangsvollstreckung **arbeiten sie mit dem Schuldner zusammen**, um seine Situation in irgendeiner Form zu klären, dabei arbeiten sie nach Möglichkeit auch mit den Kommunalverwaltungen zusammen.
- b) Bei der Übergabe der Schulden an den Forderungsmanager oder zur Vollstreckung werden neben der Angabe des geforderten Betrages auch die **Kapital- und Zinsbeträge, die Verzugszinsen und sonstigen Gebührensätze im Detail genannt**.
- c) Den Mitarbeitern des betreffenden Darlehensgebers und den in ihrem Haushalt lebenden nahen Angehörigen ist es untersagt, als Käufer in den die vom betreffenden Darlehensgeber angeregten Forderungskäufen (Factoring) oder an der Vollstreckung aufzutreten.
- d) **Im Immobilienvertrag mit Kaufoption** wird dem Kunden zugesichert, dem Schuldner 90 Tage einräumen, um seine Immobilie selbst verkaufen zu können, bevor der Darlehensgeber sein Kaufrecht wahrnimmt.
- e) Beim Deckungsverkauf durch sie selbst oder ihre vertraglichen, am Forderungsmanagement mitwirkenden Unternehmen werden die als Deckung dienenden Immobilien öffentlich verkauft.
- f) Nach dem Deckungsverkauf wird der erzielte Kaufpreis innerhalb einer angemessenen Frist mit dem Schuldner abgerechnet.

## VI. Schlussbestimmungen

Die verantwortliche Kreditvergabe erfordert sowohl von den Darlehensgebern als auch ihren Kunden ein korrektes Verhalten, bei dieser Zusammenarbeit sollen die unterzeichnenden Darlehensgeber eine Vorbildfunktion übernehmen.

Ein unerlässliches Element der Kreditvergabe – neben dem verantwortlichen und lauterem Verhalten des Darlehensgebers – ist die verantwortliche Kreditaufnahme in dem Sinne, dass die Darlehensgeber bei ihrer Tätigkeit auf die von den Kunden erteilten richtigen und vollständigen Informationen angewiesen sind. Die künftigen Darlehensnehmer entscheiden letztendlich, ob sie das Kreditangebot annehmen und welches Produkt am besten ihren Bedürfnissen entspricht. Die Darlehensgeber sind der Überzeugung, dass bei der verantwortlichen Kreditvergabe das Verhalten solcher Verbrauchers anzunehmen ist, die angemessen informiert, mit der in der gegebenen Situation allgemein zu erwartenden Aufmerksamkeit und Umsicht vorgehen, weshalb die Darlehensgeber die verantwortliche Verbraucherentscheidung mit allen ihnen verfügbaren Mitteln unterstützen sollen.

Von besonderer Bedeutung ist auch das Verhalten der Darlehensnehmer nach der Kreditaufnahme, deshalb darf die regelmäßige Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Darlehensgeber und Kunden während der vollen Laufzeit des Kredits nicht außer Acht gelassen werden.

Der Kodex wird innerhalb von zwei Jahren nach der Unterzeichnung des Kodex oder bei wesentlichen Gesetzesänderungen bzw. wesentlichen Änderungen der Wirtschafts- oder Marktbedingungen sowie auf Anregung der Aufsicht oder des Ungarischen Bankenverbandes überprüft.

Der Kodex tritt mit der Änderung von §210 Hpt. (Gesetz über Kreditinstitute und Finanzunternehmen) in Kraft.

Die Darlehensgeber verpflichten sich, das beim Treffen mit den Vertretern der Regierung und des Ungarischen Bankenverbandes, dem Vorsitzenden der Wettbewerbsbehörde, dem Vorsitzenden des Aufsichtsrates der Staatlichen Aufsicht der Finanzorganisationen am 17. Juli 2009 angenommene Änderungsmoratorium bis zum Inkrafttreten des Kodex, jedoch spätestens bis zum 1. Dezember 2009 aufrechtzuerhalten.

Budapest, den 25 September 2009

*Dies ist eine Übersetzung aus dem Ungarischen. Im Falle von Abweichungen ist die ungarische Version maßgebend.*