

a banki munkatársak részére

CREDIT REFERENCE (CR)

A Credit Reference (CR) egy önkéntességen alapuló pozitív-listás lakossági hitelinformációs rendszer.

Ügyfélnyilatkozat

A CR legfontosabb eleme, az ügyfelek meggyőzése a rendszerhez történő csatlakozás előnyeiről. Az ügyfelek meggyőzését követően az adattovábbítás engedélyezését igazoló dokumentum megszerzése a legfontosabb feladat, hiszen ez képezi az elkövetkezőkben az adatkezelés jogalapját.

Megfelelő tájékoztatás

Az ügyfélnyilatkozat megszerzésekor a pénzügyi intézménynek nagyon fontos feladata az ügyfelek teljes körű tájékoztatása. Az ügyfeleknek tudnia kell, hogy milyen célból nyilatkoztatják, milyen adatkezelésre és adatokra.

Ügyfelek megnyilatkoztatásának lehetőségei

Az ügyfélkapcsolat szempontjából több alkalom is adódik az ügyfelek meggyőzésére.

- 1. Új hitelekre történő nyilatkoztatás:** az ügyfél hitelkérelemmel fordul a bankhoz, amelynél a megkötésre kerülő hitel vagy hitel jellegű szerződés adatainak CR-be történő továbbításáról kell meggyőzni őket.
- 2. „Ősfeltöltés”:** az ügyfél már korábban megkötött és még fennálló hitelszerződése adatainak továbbításáról győzhető meg.
 - az ügyfél más okból jelenik meg a bankfiókban, (pl.: betétet helyez el, új hitelszerződést köt)
 - direkt marketing eszközök használata.

Pénzügyi partnerek

A hitelezési folyamatban, a felek számára a legfontosabb a kölcsönösség és a bizalom. A feleknek tisztában kell lenniük azzal a ténnyel, miszerint a hitelezés során nem ellenfelek, de még csak nem is ellenérdekű felek, hanem partnerek. A közös cél – a megkötött hitelszerződés a szerződés szerint fusson végig – elérése mindkét fél érdeke. A bukdácsoló majd bedőlő hitelen senki sem nyer, sőt mind a hitelt folyósító, mind a hitelt felvevő fél veszít. A bank számára nem cél csak kényszerűség a per, a fedezetek értékesítése vagy a kezesek bevonása, míg az ügyfél számára mindenféleképpen elkerülendő kellemetlenség és veszteség. A fentiek alapján állíthatjuk, hogy az ügyfél meggyőzés érve és a banki „prudens” hitelezés szabályai alapvetően azonosak.

Teljesség és részlegesség

A CR is mint minden önkéntességen alapuló rendszer, hosszú ideig működik részlegesen. Nem az a fontos számunkra, hogy minden polgár benne legyen a CR-ben, hanem az a fontos, hogy az „ÉN” pozitív hiteltörténetem elérhető legyen a bankok számára. A bankok részéről csak abban az esetben várhatok kedvezőbb finanszírozási feltételeket, ha a pozitív hiteltörténetem megjelenik a CR-ben.

Társadalmi hatás

A CR rendszer a társadalom minden tagja számára hasznos és egyetlen tagja számára sem káros.

- 1. Ügyfelek:** gyorsabb ügymenettel találkozhatnak és kedvezményekben részesülhetnek.
- 2. Pénzügyi intézmények:** amelyek a pozitív hitel-múlttal rendelkező adósokat biztonságosabban tudják finanszírozni.
- 3. Állam:** nincs szükség állami beavatkozásra (pl.: adós-, vagy bank konszolidáció)

A CR a társadalom egyetlen tagja ellen sem irányul!

A hitelképes ügyfélkör

Hazánkban kb. 4,5 millió potenciális hitelfelvevő ügyfél él. A KHR csaknem 900 ezer mulasztással rendelkező személyt tart nyilván. A fennmaradó 3.6 millió potenciális ügyfél az ismeretlen hiteltörténetű, nagy kockázatú ügyfelek csoportjába tartozik. Ennek okán finanszírozásuk drágán vagy egyáltalán nem történik meg. Amennyiben valaki belép a CR rendszerbe és megkezdi felépíteni a pozitív hiteltörténetét, akkor a 3.6 milliós ismeretlen, kockázatos halmazból kiemelkedik az ismert, alacsony kockázatú ügyfelek közé. Ők a bankok „kedvencei”, őket finanszírozzák kedvezőbb körülmények között.

Adatkezelési szabályok

Az ügyfelek a CR-be továbbított adataikkal továbbra is rendelkeznek, azokat törölthetik, újra felvitethetik. A CR-ben az adatok kontrollálhatóak, korrigálhatóak, valamint lekérdezhetőek.

Hozzáférés

A CR-hez alapvetően ugyanaz a pénzügyi kör (bankok, takarékszövetkezetek, lízing cégek,...) fér hozzá, mint a KHR-hez. Az adatokhoz nem fér hozzá sem az APEH, sem a PSZÁF.

Díjak

A CR tagság az ügyfelek részéről ingyenes, a rendszer működésének költségeit a bankok által fizetett tarifák fedezik.

ÜGYFÉLMEGGYŐZÉS ÉRVEI

Az ügyfél és környezete

Téves az a gondolkozás, miszerint minimalizálni kell az ügyfélnek a magáról közölt információt a banki hitelbírálat során. Nem minimalizálni, hanem optimalizálni és mindenkor realizálni, hitelessé kell tenni azokat. Amennyiben a bank hiányos vagy kimondottan téves információk alapján állapítja meg a hitel összegét, futamidejét és a törlesztő részlet nagyságát, akkor nem csak a bank, hanem elsősorban maga az ügyfél fog bajba kerülni. Ha valaki a jövedelme, életviteli költségei, fizetési kötelezettségei és más tartozásai alapján képtelen a törlesztéseket teljesíteni, akkor a hitel előbb vagy utóbb, de bedől. Ilyenkor nem csak a bank, hanem leginkább az ügyfél a vesztes. Saját maga és családja életében drasztikus nem kívánt fordulat következhet be. A CR tartalma pontosan és kalkulálhatóan kezeli az ügyfél hiteladatait, így pontosan számítható az összes kötelezettsége és a jövőbeli törlesztések mértéke. Ezáltal akadályozható meg a tragikus élethelyzeteket produkáló túlfinanszírozás. A médiák reklámjai által gerjesztett és vélt vagy valós társadalmi elvárásokkal terhelt ügyfél, a túlfinanszírozás rettenetes állapotát elsősorban a CR tagsággal, mint önvédelmi eszközzel kerülheti el.

A pozitív hiteltörténet érték

Az ügyfelek egy része mindent megtesz azért, hogy a szerződésnek megfelelően törlesszen és rendben visszafizesse a hitelét. A pénzügyi intézmények ezeket az ügyfeleket keresik és akarják finanszírozni, míg a fenti tulajdonságokkal nem rendelkező ügyfelek finanszírozásától ódzkodnak vagy csak magas felárral vállalják azt. A CR szolgáltatás nélkül, a szigorú banki-tok szabályozás okán, ezek az ügyfelek megismerhetetlenek és ezért a bankok képtelenek érvényesíteni feléjük azokat a kedvezményeket és bónuszokat, amelyekkel kizárólagosan a pozitív hiteltörténettel rendelkező, tehát megbízható és jó adósokat illetik. A múltban a hitelek magas árát éppen a pozitív hitelnyilvántartás hiánya generálta.

A pozitív hiteltörténetét minden ügyfélnek magának kell felépíteni és minél hamarabb elkezdi valaki, annál hamarabb élvezheti annak előnyeit. A pozitív hiteltörténet felépítésére ma, a CR rendszerbe történő önkéntességen alapuló hitelszerződés adat továbbítás az egyetlen út és ez az ügyfél valamint a bankja szoros együttműködésével valósul meg. Az ügyfél, akiről a bank a CR lekérdezésével megismeri a pozitív hitel múltját, ezzel kiemelkedik az ismeretlen „nagy kockázatú” ügyfélkörből és így válik felkínálhatóvá számára az a kedvezmény csomag, ami az ismert hiteltörténe-

tű, alacsony kockázatú ügyfelek bónusza. A múltban, a CR rendszer hiányában, ezeket a bónuszokat a bankok nem tudták felajánlani, mert nem volt kinek, de a CR szolgáltatás megjelenésével a bankok egymásra licitálva fognak egyre kedvezőbb feltételeket ajánlani a jó ügyfelek számára.

Lojalitás

A tradicionális és jelentős hitelezési kultúrával rendelkező országokban a bank és ügyfele egyenrangú üzleti kapcsolatban vannak egymással. Egymás lojális partnerei és bizton tudják, hogy a lojális ügyfél hozzáállás, lojális finanszírozási hozzáállást von maga után. Amennyiben egy ügyfél tisztán és világosan feltárja pénzügyi helyzetét a hitel igénylése során, akkor bizhat abban, hogy az igényének és helyzetének legjobban megfelelő ajánlatot kapja és így érheti el a legkedvezőbb kondíciókat is. Az ügyfél lojalitás első és legjelentősebb megnyilvánulása az önkéntes hiteladat továbbítás a CR rendszerbe. Annak az ügyfélnek, akinek van a CR-ben adata az lojális, alacsony kockázatú ügyfél.

Példák :

– Jómódú emberek hitelfelvele

Nyugati országok jómódú polgárai folyamatosan használnak (és pontosan törlesztik) hiteltermékeket a nélkül, hogy szükségük lenne rá. Mindezt azért cselekszik, hogy legyen pozitív hiteltörténetük, mert ha egyszer egy nagy összegű hitelt akarnának felvenni, amire szükségük is volna, és nem rendelkeznek pozitív hiteltörténettel, akkor vagy nagyon drágán kapnának, vagy egyáltalán nem kapnának hitelt. Aki kedvező feltételekkel szeretne hitelt felvenni bárhol a világon, annak kell, hogy legyen pozitív hiteltörténete.

– Migránsok finanszírozása

Az USA-ban, kormányzati támogatással bankok hiteltermékeket fejlesztettek azon személyek számára akik, nem pályakezdő felnőtt emberek, de mégsem rendelkeznek hiteltörténettel. Ezek első sorban migránsok. Fontosnak tartották, hogy a talpra állásukhoz és beilleszkedésükhöz létezen egyfajta finanszírozás. Ezeknek a személyeknek a hitelképesség megállapítására használták jobb híján a befizetett közüzemi illetve telekommunikációs számlákat. Ez Magyarországon nem régen még elsődleges hitelbírálati módszer volt, mivel nem létezett a CR. Aki nem akar finanszírozási szinten a migránsok közé tartozni, az adatot kell, hogy továbbítsa a CR-be.

A fejlett pénzügyi kultúrával rendelkező országokban az a személy számít „polgárnak”, akinek van pozitív hiteltörténete. Hazánkban a CR tagság eredményezi a pozitív hiteltörténetet.

A KHR és a CR viszonya

A Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) a törvény erejénél fogva kerül be minden olyan személy, akinek a hitelével kapcsolatosan visszafizetési mulasztása keletkezett, és minden mulasztás, amely a törvény szerint létrejött. Tehát a bankok minden olyan eseménnyel tisztában vannak, amely az adott személy esetleges negatív hitel múltjának eleme, viszont a pozitív történések rejtve maradnak előlük, így nem is kalkulálhatnak ezekkel. Ez egy nyilvánvalóan igazságtalan helyzet, amit kizárólagosan a CR tud ellensúlyozni. A CR a hitelszerződésekkel kapcsolatosan kizárólag a pozitív szerződéstartalmakat kezeli és semmi negatív információt nem tárol. Ezért ha valaki már szerepel a KHR-ben akkor annak a negatív hitelinformációnak az ellensúlyozására, ha nem szerepel a KHR-ben, akkor a tiszta pozitív hiteltörténet építése miatt érdemes belépni a CR nyilvántartásba. A KHR és CR rendszerek tartalma egymást egészítik ki és a két rendszer együtt szolgáltatja azt az információt, amit más országokban a Credit Bureau szolgáltatásnak neveznek és az ügyfél hitelképességének megállapításához használnak.

Igazságosság

Ma a hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézmények számos hiteltermékkel rendelkeznek. A termékek jelentős részét a csak negatív hitelmúlttal rendelkező ügyfélnek nem értékesítik, míg a többiek számára, a termékek árába beépítik azt, hogy kizárólag ismeretlen hiteltörténetű és így jelentős kockázattal rendelkező ügyfél vásárolja azokat. Ez annyit jelent, hogy a nagy, közepes és az alacsony kockázatú ügyfelek ugyanazt a magas kockázati felárat kénytelenek megfizetni, mivel róluk nem lehet meghatározni, hogy melyik szegmensbe tartoznak. Ez nyilvánvalóan igazságtalan és piacellenes, hiszen az EU-ban is alapelv, hogy mindenki csak azért és annyit fizessen, amit használ vagy fogyaszt. Ezen globális igazságtalanságtól a CR-hez való csatlakozással lehet megszabadulni, hiszen aki pozitív hiteltörténetű jó adós, annak nem kell megfizetnie az ismeretlen hiteltörténetű kockázatos ügyfelek felárat.

Hatékony hitelallokáció

A pénzügyi intézmények működését, egy időben változó, de zárt rendszerként érdemes elképzelni. Ez annyit jelent, hogy a vissza nem fizetett hitelek veszteségét, ugyan hosszú évekre elosztva, de az ügyfeleknek kell megfizetniük, mert az égből pénz a bankba sem potyyan. A bank mellett az ügyfelek is érdekeltek abban, hogy hitelt az kapjon és annyit, amennyit vissza tud fizetni és az ne kapjon, aki azt nagy valószínűséggel nem fogja tudni visszafizetni. Így lesz alacsony a vesz-

teség és mivel veszteséget nem kell a jó adósoknak kitermelni, így válik olcsóbbá a hitel. A hitelek árát pozitívan befolyásolják a hatékony ügyfélminősítő rendszerek, mert oda terelik a hitelt, ahonnan vissza is fizetik azokat. Nyilvánvalóan a hatékony ügyfélminősítés alapja a pozitív hitelinformáció. Így minden banki ügyfél saját érdeke is a CR mind teljesebb felépítése és működtetése, ezáltal az egyre hatékonyabb ügyfélminősítések elérése, végezetül a hitelek vissza nem fizetésének a minimalizálása. A hatékony hitelképesség megállapító rendszerek, a pénzügyi veszteségek minimalizálásával, önálló nemzeti jövedelemtermelő objektumok és ezzel mindnyájunk közös érdekét szolgálják.

Egyszerűbb és gyorsabb hitelbírálat

A pozitív hiteltörténet egy nagyon erős információ a hitelképesség meghatározása során. Azon ügyfelek számára, akik rendelkeznek pozitív hiteltörténettel, a hitelbírálati procedúra leegyszerűsödik. A bank pozitív döntéséhez kevesebb fedezet és kevesebb szükséges, valamint szükségtelenné válnak a pozitív hiteltörténet igazolásához használt közüzemi, telekommunikációs és egyéb számlák. A hitelkérelem átfutási ideje jelentősen lerövidül.

Jövedelmi mutató

Társadalmunkban számos ügyfél rendelkezik nem detektált jövedelemmel. Amennyiben valaki a jövedelmét meghaladó mennyiségű hitelt képes folyamatosan és hosszú távon törleszteni, ami a CR-ből és a KHR-ből világosan látszik, a bank nyilvánvalóan egy másik, kedvezőbb ügyfél kategóriába fogja sorolni, mint az a jövedelme alapján várható volna. Természetesen ez az információ más kockázatot nem hordoz, mert a CR-hez csak a pénzügyi intézmények férnek hozzá és őket köti a titoktartás.

ÜGYFELEK PROBLÉMÁINAK KEZELÉSE

A CR esetén az ügyfelek problémáinak kezelésével szélesebb kör foglalkozik. Amennyiben egy ügyfélnek problémája merül fel az adatkezeléssel kapcsolatban, úgy az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

1. **Ügyféltudakozvány** kérésével az ügyfél betekintést kérhet, hogy a rendszer milyen adatokat tart nyilván róla.
2. **Pénzügyi intézménynél** kezdeményezheti az adatkezeléssel kapcsolatos javítások, kérések (pl.: adattörlés) elvégzését.
3. **Szakmai Etikai Bizottsághoz** fordulhat a problémájával, akik annak rendezéséről gondoskodnak. A Szakmai Etikai Bizottságban a vezető pénzügyi intézmények vesznek részt.
4. **PSZÁF, Fogyasztóvédelem, Adatvédelmi hatóság.**