



KIÚT AZ ADÓSSÁGCSAPDÁBÓL

A MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT
HITEL-S PROGRAMJA

KIÚT AZ ADÓSSÁGCSAPDÁBÓL

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat
HITEL-S Programja



Magyar Máltai
Szeretetszolgálat

Szerkesztette:
Vincze Anna

Közreműködők:
Major Gábor, Kocsis Attila

Olvasószerkesztő:
Kurucz Andrea

ISBN 978-615-80372-7-3

Kiadja a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat**.

A kiadás az Európai Unió támogatásával a TÁMOP-5.2.1-12/1-2012-0001 Gyerekesély program országos kiterjesztésének szakmai-módszertani megalapozása és a program kísérése c. projekt keretében valósult meg.



SZÉCHENYI



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

TARTALOM

BEVEZETÉS	7
HELYZETLEÍRÁS	9
Makroökonómiai környezet	9
Lakáshitelek és devizahitelek	10
Háztartási költségvetés helyzete: bevételek, kiadások alakulása	16
ÚJ VÁLASZOK AZ ADÓSSÁGOT FELHALMOZÓK PROBLÉMÁIRA	18
Alapgondolat	18
A modell leírása	22
<i>A program keretei</i>	22
<i>A Hitel-S Program szervezeti felépítése</i>	25
<i>Az együttműködés folyamatai</i>	28
A PROGRAM GYAKORLATI MEGVALÓSÍTÁSA	30
ESETLEÍRÁSOK	36
ZÁRSZÓ	40



BEVEZETÉS

A 2008. év negyedik negyedében kirobbanó gazdasági válság erősen megrázta a magyar lakosságot. A válság hatása nem közvetlenül a mindennapi életben, az árak emelkedésében jelent meg, hanem a háztartások finanszírozásában, a hitelek drágulásában, és számos esetben jövedelmek kiesésében, munkahelyek elvesztésében, a mikrovállalkozások piacvesztésében. A hatás különösen erős volt azért is, mert az ezt megelőző 2–5 éves periódus a lakossági hitelek rendkívül dinamikus növekedését hozta.

A válság nyilvánvalóvá tette, hogy a pénzintézetek, illetve a szociális intézmények által adott válaszok nem elegendőek az eladósodott családok problémáira. Az információs társadalomban a szegénység részben az információhoz való hozzáférés, az információ-felhasználás tudásának, készségeinek a hiányából fakad. Ennek kezelésére jött létre a Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2009-ben indult HITEL-S programja. A program lényege, hogy egy kívülálló, professzionális segítő bevonásával hosszú távú megoldást dolgozzunk ki az adósok számára. A cél a család aktuális élethelyzetét figyelembe vevő, fenntartható háztartás megtervezése és kialakítása, amelyben a család is aktívan, együttgondolkodva részt vesz.

A problémafeltárás, a cselekvési terv kidolgozása, a fizetési megállapodások kimunkálása sok interakciót kíván adós és hitelezői, adós és segítői, adós és családtagok között. Ezekben az adós aktuális mentális állapotában jellemzően alárendeltnek, eszköztelennek érzi magát, illetve érzelmileg erősen érintett; hiányoznak a

készségei, tudásai ahhoz, hogy jól tudja az ajánlatait megfogalmazni és képviselni. Ebben segítünk, amikor részt vállalunk az egyeztetésben. A döntés mindig az adósé, a családé marad.

Írásunk felvázolja azokat a gazdasági, pénzügyi folyamatokat, amelyek új típusú megoldásokat követeltek az eladósodott családok megsegítésére, majd bemutatja, hogyan működik a Hitel-S Program keretében zajló adós-tanácsadási tevékenységünk. Ezek mellett a programhoz kapcsolódó kísérleti támogatási és mikrohitel projektünk tapasztalataira is kitérünk.

HELYZETLEÍRÁS

Makroökonómiai környezet

A 2008-as válság okát a szakemberek az amerikai lakáspiac túlhitelezésében látták, mely magával rántotta a pénzügyi szektort is. A bankok stabilitását csak komoly állami erőfeszítésekkel lehetett megmenteni, de a pénzügyi válság Amerikán kívül is hatott, bár különböző mértékben. Magyarországon egy már eleve nehéz helyzetben levő gazdaságot értek ezek az események.

A magyar monetáris politika már évek óta igyekszik a fenntartható gazdasági növekedés érdekében az infláció csökkentésére, alacsonyan tartására. Az inflációs célok elérése érdekében viszonylag magasan tartotta a forint alapkamatát. A magas kamatnak egyik következménye, hogy nagy lett a kamatkülönbség a forint- és a devizahitelek kamatai között (jelzálog alapú forinthytel 2005–2008: 11–14%; CHF alapú jelzáloghitel 5,5–6,5%).¹

Az éveken át tartó magas alapkamat másik jellemzője a külföldi tőke forintvásárlása miatti viszonylag erős forint. A helyzet magában foglalta azt a veszélyt, hogy egy kamatcsökkenés, illetve egy gazdasági megingás erősen hat a forint árfolyamára. Az infláció a 2005-ös és 2006-os évben alacsony volt (3,6%, 3,9%).

¹ www.nmb.hu „A háztartásoknak nyújtott forint fogyasztási hitelek átlagos évesített kamatlába – szabad felhasználású jelzáloghitel”

2007-ben azonban lényegesen magasabb volt az áremelkedés átlagos szintje (8%). A háztartásoknak jelentős kiadáshányada esik az energiára, melynek emelkedési rátája messze az átlagos infláció mértéke felett volt (2005–2009: 6,2%; 6,4%; 25%; 12,7%; 9,4%).² A háztartások egy jelentős részénél tehát a korábbi egyensúly megbomlott, fogytak a tartalékaik, vagy megindultak az eladósodás útján.

Lakáshitelek és devizahitelek

Magyarországon a rendszerváltozás utáni időszakban az állami bérlakások privatizációja nyomán a saját lakástulajdonban való lakás vált általánossá. A tulajdonszerzés alternatívájaként értelmezhető bérlakásrendszer nem alakult ki, az otthonteremtésnek szinte egyetlen módja a lakásvásárlás, a tulajdonszerzés. Ezt az érvényben lévő lakáshoz jutási támogatások folyamatosan erősítették. A bérbeadáshoz gyakorlatilag nem kapcsolódik kedvezmény.

A szűk bérlakáskínálat, a bérleti díjak mértéke miatt gyakorlatilag minden lakástípusra igaz volt, hogy a lakásvásárláshoz elegendő hitel törlesztőrészelete megegyezett a bérleti díjjal. Így nem meglepő, hogy az általános stratégia a lakhatás megoldására – némi saját erő birtokában – a vásárlás lett. Ez a számításba vehető fizetések és lakásárak figyelembevételével még hathatós családi támogatás és többéves saját előtakarékoság mellett is csak a jövőbeni jövedelem rovására történő hitelfelvétellel lehetséges.

² A KSH jelenti: Gazdaság és társadalom, 2006/12; 2007/12; 2008/12; 2009/9

Ez a folyamat új erőt kapott 2003-tól. A kínálatban megjelentek a kockázatosabb, de sokkal olcsóbb devizaalapú hitelek is. A kedvező hitelmutatók hatására nagy tömegek vállalták – a soha meg nem tapasztalt – árfolyamkockázatot, illetve az abból fakadó esetleges törlesztőrészlet-változást. A vállalást erősítette az autófinanszírozás tapasztalata, itt már évek óta átvette a szerepet a svájci frank, hiszen azok, akik bele mertek vágni a svájci frank alapú hitelekbe, kisebb törlesztőrészletekkel vehették meg autóikat.

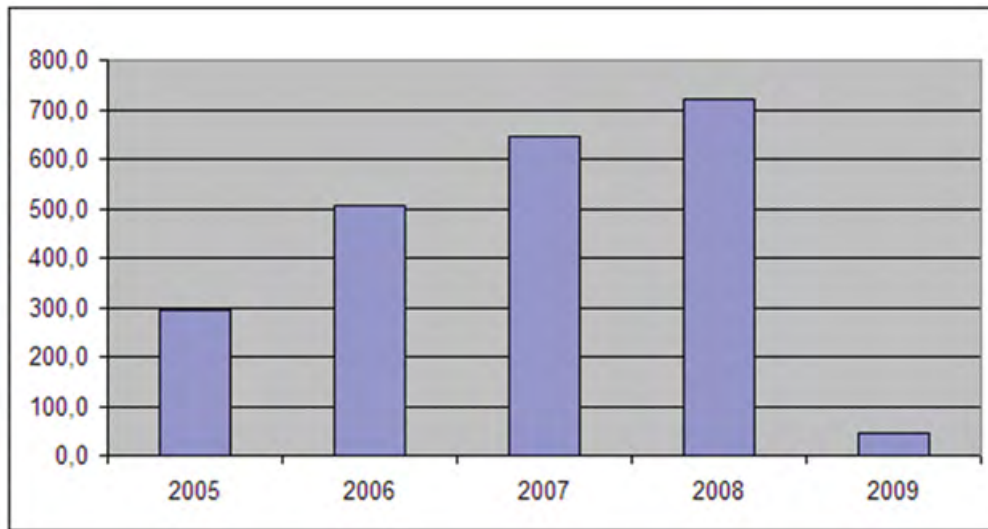
A bankok számára a devizahitelek nyújtása viszonylag alacsony kockázatú és nagyon nyereséges üzletnek bizonyult. Az alacsony bankközi devizakamatok és a magasforintalkamatkövetkeztében a magasbankijutalékok és magaskamatmarge³ ellenére is a devizahitelek nyújtottak a hitelfelvevőknek kedvezőbbnek tűnő megoldást. A hitelező intézetek és a hitelfelvevő közötti szerződés biztosította azt, hogy a hitelintézet a kölcsönösszegre fedezetet kapott, és a működési költségeinek esetleges jövőbeni változását is az adósra tudta – a szerződés egyoldalú megváltoztatásával – hárítani.

2000 után a lakossági piacon egyre erőteljesebb verseny alakult ki. Újabb és újabb piaci szereplők áldoztak egyre többet és többet a piaci részesedésük növelésére. A leggyorsabban meghódítható részpiac a hitelpiac volt. A növekedés érdekében a bankok számos innovációt valósítottak meg; szélesítették és új csatornákkal bővítették az értékesítési hálózatokat. Rohamos mértékben nőtt a hitelügynöki hálózatok kapacitása, és a bankok maguk is létrehoztak mobilbankár csapatokat. Emellett egyre nagyobb teret nyert az adatbázisokra épülő direkt értékesítés, a névre szóló ajánlatok küldése.

³ A hitelintézetek esetében a hitelekben származó, valamint a betétek után fizetendő kamatokból adódó különbözet.

A jövedelmezőség, pontosabban a jövedelmezőség-növelés kényszere a hitelezési feltételek lazulásához vezetett. A hitelezők csökkentették az önrész arányát, nem vették szigorúan a törlesztőrészek és a jövedelem arányát. A hitelezés súlypontja áthelyeződött a jövedelem alapú finanszírozásról a fedezet alapú finanszírozásra.

Svájci frank alapú lakáshitelek éves összesítése, 2005–2009



1. ábra. *Forrás: MNB*

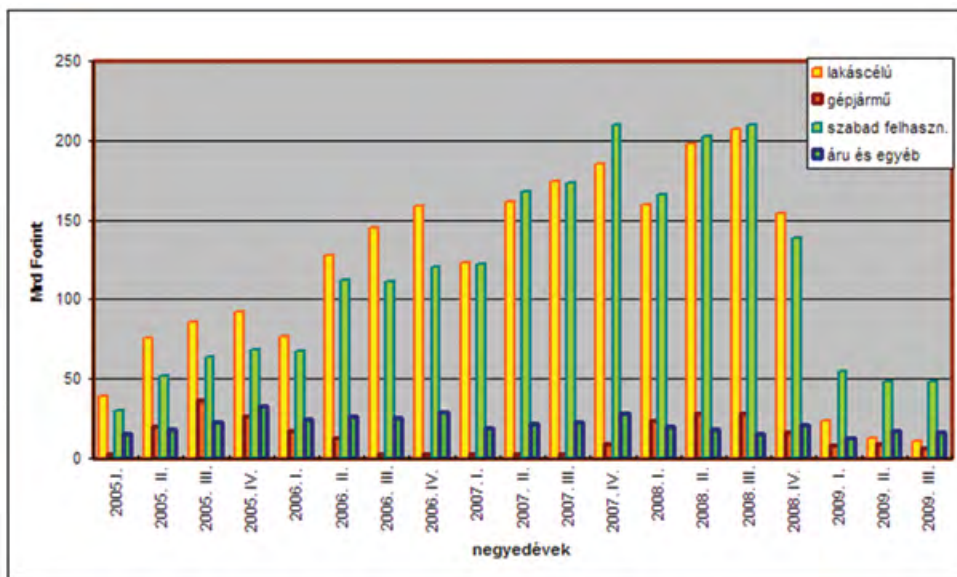
Az ingatlan alapú hitelezés felgyorsulása következtében a lakosság devizában mért eladósodása a 2005–2008-as időszakban drasztikusan megnőtt.

A keresleti oldal nyilván készséggel alkalmazkodott ehhez a helyzethez: könnyebb hozzáférés a hitelekhez, kisebb törlesztőrészek, könnyebb lakásszerzés.

A lakáscélú hitelezés mellett, azzal párhuzamosan, megerősödött a szabad felhasználású jelzálog-hitelezés gyakorlata. A folyamat felgyorsulásának oka, hogy a hitelfelvétel adminisztrációs igénye sokkal kisebb volt az egyéb hitelekéhez képest, illetve minden más hozzáférhető szabad felhasználású hitelhez képest olcsó volt. A szabad felhasználású jelzáloghitel volumene gyorsan közelített az egyébként rohamosan növekvő lakáscélú hitelek állományához, és 2008-ra meg is előzte annak összegét.

A CHF hitelek hiteldíja már versenyképes volt a támogatott forinthitelekkel, és egyszerűbben, minimálbérrel már hozzá is lehetett jutni.

Új CHF alapú hitelkihelyezések, negyedéves bontásban, 2005–2009



2. ábra. Forrás: MNB

2007-re ezek a folyamatok már minőségi változásokat is hoztak. Az új értékesítésben érdekelt ügynöksapatok újabb és újabb eddig nem finanszírozott rétegeket értek el, illetve elindult a már hitelezett családok újrafinanszírozása. Tekintettel arra, hogy gyakorlatilag minden magyar család rendelkezett elzálogosítható ingatlanvagyonnal, a potenciális piac a fedezetalapú finanszírozásra igencsak széles lett. Azok a családok, akik nemrég még be sem mertek menni egy bankba, hirtelen devizaalapú, nem egyszer megtakarításhoz vagy bonyolult befektetéshez kapcsolt biztosítással kombinált hitelt vettek igénybe.

A könnyen hozzáférhető szabad felhasználású jelzáloghitelek azt is lehetővé tették, hogy a lakosság egy jelentős része a fogyasztását hitelből finanszírozza. Sok esetben hitelkiváltáskor az olcsóbb hitellel inkább a hitelösszeg növelését, mint az alacsonyabb törlesztőrészt választották.

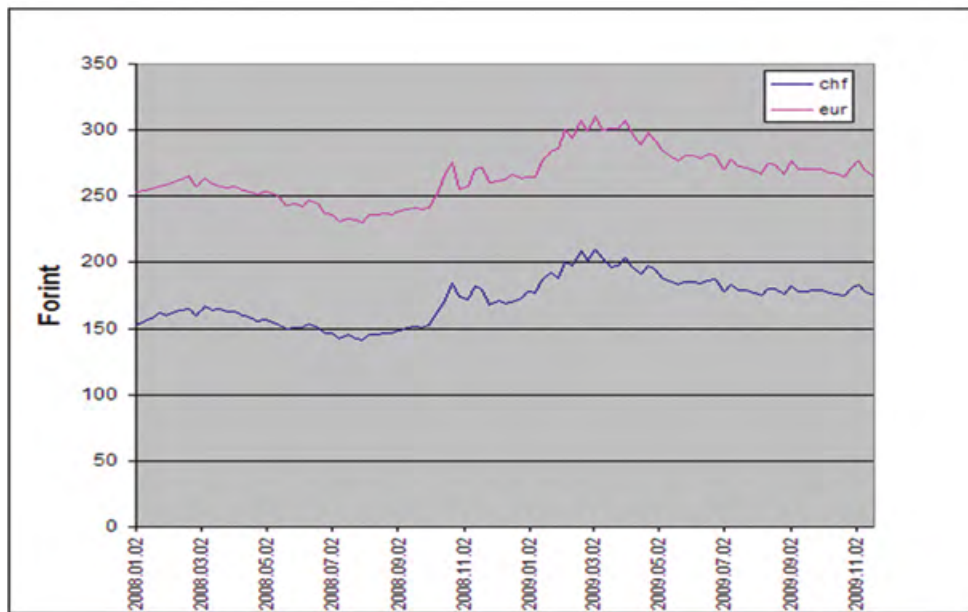
A devizaalapú lakáshitelek és jelzálog típusú szabad felhasználású hitelek új kihe-lyezése 2008-ban történelmi magasságokat ér el, tavaszra külön-külön megköze-líti a havi 70 Mrd Ft összeget, majd nyáron bőven meghaladja azt (a csúcs 2008. október: 78,8 milliárd Ft).⁴ A hatalmas hitelfelvétel a háztartások átlagos jövedel-mét növeli, mégsem emelkedik ezzel párhuzamosan az életszínvonal. A gazdaság versenyképessége csökken, a lakosság keresete is messze alatta marad az átlagos inflációnak. 2007-ben és 2008-ban a reálkereset emelkedése az előző évhez képest nem érte el az egy százalékot.⁵

⁴ www.mnb.hu

⁵ KSH, 2007. dec.: 3% nominális keresetnövekedés, reálnövekedés negatív; 2008: a nominális növekedés 107%, a reál 100,8%; 2009: nominális 101,8, reál: 98%, az előző évi adatokhoz képest

Így következett el 2008 októbere. A válság magyarországi jelentkezése pillana-
taiban a magyar háztartások devizában történt eladósodása meghaladja a 4631
Mrd Ft-ot, amelynek jelentős állománya CHF alapú (4631 Mrd Ft: 2209 Mrd Ft
lakáscélú, 1827 Mrd Ft szabad felhasználású, 301 Mrd Ft gépkocsihitel, 294 Mrd Ft
személyi hitel).⁶

Euro és CHF árfolyam, 2000–2009



3. ábra. Forrás: MNB

⁶ MNB

Háztartási költségvetés helyzete: bevételek, kiadások alakulása

A társadalom jelentős részét, amely addig nagy nehezen – akár újabb és újabb hitelekkel – meg tudta őrizni a pénzügyi egyensúlyát, nagyon erősen érintette a forint gyengülése. A hitelek törlesztőrésze hirtelen 25-30%-kal megugrott, mely nem egy esetben több tízezer forint többletköltséget jelentett. A helyzetet rontotta, hogy a pénzügyi bizonytalanság és a válság miatti ijedelem okán a vállalkozások takarékosági intézkedéseket vezettek be, jelentős elbocsátások történtek. A bankok óvatosságból minimálisra csökkentették a jelzálog típusú hitelezést. Az újabb hitelekre szoruló rétegek már nem tudtak, vagy csak lényegesen drágább hiteleket tudtak felvenni. Azok a családok, akik az erős forintba optimalizálták a háztartásukat, hirtelen megoldhatatlannak tűnő helyzetbe kerültek. Megnőtt a hitelek törlesztőrészeivel elmaradt ügyfelek száma, elkezdett emelkedni a felmondások száma, megkezdődtek az árverezések.

Teljes, átfogó elemzést nem végeztünk, de a későbbiekben leírt programunk közben tapasztaltak megegyeznek a makroadatokból levonható következtetésekkel.

A reálkeresetek növekedése nem követte az inflációt. Ezzel párhuzamosan, mint már bemutattuk, a hitelfelvétel erőteljesen nőtt. Sőt, az energiaárak emelkedésének inflációt meghaladó mértéke miatt számos családban a minimális megélhetés költségei is nőttek.

Így, ha egy család két-három éve megvalósított egy, a háztartás költségvetéséhez igazodó lakásprogramot – pl. nagyobb lakás vásárlása vagy gázfűtés bevezetése –, akkor az 2008-ra már erőteljesen szűkítette a családi büdzsé szabadon felhasználható keretét. Egy átlagos család számára – az alsó két decilistől felfelé – vállalható, sőt széles körben elfogadott és alkalmazott gyakorlat volt a gépkocsi hitelre vásárlása, folyószámla vagy hitelkártya hitelkeret nyitása a nem várt kiadásokra. És a hiteleket

jellemzően fizetni is tudták a családok. Épp emiatt számos adós kapott további kedvező, vagy annak tűnő ajánlatot a bankjától, és mivel nincs pozitív központi adóslista, ezt több banktól is megkaphatta.

A fent részletezett negatív változások lassan jelentek meg a hétköznapiakban. A megélhetés költségeinek növekedését ugyan sokan egyre jobban érezték, de még nem volt annyira sokkoló, hogy szigorúbb gazdálkodást eredményezett volna.

Ebben a helyzetben ért számos családot az októberi árfolyam-emelkedés, vagy egy elbocsátás, vagy csak egyszerűen egy jelentős összegű éves áram- és/vagy gáz-számla, és sokan nem tudtak mit kezdeni a jövedelmüket meghaladó fizetési kötelezettségeikkel. Nem voltak hozzászokva, vagy már nagyon is hozzá voltak szokva a felszólító levelekhez, a behajtók telefonjaihoz.

ÚJ VÁLASZOK AZ ADÓSSÁGOT FELHALMOZÓK PROBLÉMAIRA

Alapgondolat

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat huszonöt éves működése során mindig hű maradt jelmondatához: „... *a szegények szolgálata és a hit védelme*”. Így volt ez a német menekülteket segítő akciójában, az árvízi kríziskezelésnél, a hajléktalanok ellátásában, a mentőszolgálat működtetésében, és annak a számtalan szociális intézménynek is ez az alapja, amelyet a Szeretetszolgálat tart fenn. Emellett a látványos tevékenységek mellett folyamatosan próbál segíteni a hozzá forduló családoknak egyéni kríziseik enyhítésében.

2008 során megszorodtak azok a segítségkérések, amelyekben valamilyen adóssághoz kapcsolódó krízisveszély elhárításában kérték a Szeretetszolgálat segítségét. 2008 októberében nyilvánvalóvá vált, hogy egyre erősödő jelenségről van szó. Különösebb elemzés nélkül, az intézményrendszer, a Szeretetszolgálat munkatársai és önkéntesei visszajelzései alapján is érezhető volt, hogy nem néhány hónap nehézségein kell mélyszegénységben élő családokat átsegíteni, hanem a társadalom széles rétege lett veszélyeztetett.

Az így kialakult új helyzetre új választ kellett megfogalmazni: amellett, hogy továbbra is – a lehetőségekhez mérten – segíteni kell a krízishelyzetbe került családokat, olyan programot kell indítani, amely segítséget ad a krízishelyzet megelőzésében és a krízishelyzetből kiemelt családok újbóli eladósodásának megakadályozásában is. Ezért indította el 2009 februárjában a Szeretetszolgálat a Hitel-S Programot.

A Szeretetszolgálathoz érkező megkeresések megvizsgálásakor hamar nyilvánvalóvá vált, hogy az adományt kérők nehéz helyzetének megoldásához nem az anyagi jellegű adomány az igazi segítség, hanem az abban való közreműködés, hogy eligazodjanak az őket érintő szabályok, információk között, és megtalálják azokat a természetes és intézményi támaszokat, amelyek segítségükre lehetnek.

Megerősítést nyert, hogy az információs társadalomban a szegénység részben az információhoz való hozzáférés, az információ-felhasználás tudásának, készségeinek a hiányából fakad.

Az is érezhető volt, hogy egyre nagyobb azoknak a száma, akiknek az adósságai miatt a lakhatása kerül veszélybe, és nem tudnak mit kezdeni a felhalmozódott lejárt fizetési kötelezettségeikkel. Segítségre van szükségük az ügyek intézésében, az érdekeik képviselésében is.

Már az első esetek kezelése során valószínűvé vált az is, hogy a hitelezők kialakult követeléskezelési módszere túl merev, és nagy eséllyel az adósok ellehetetlenülését eredményezi, valamint jelentős költségekkel veszteséget okoz a hitelezőnek is. A felek közötti egyoldalú kommunikáció feloldásával az adós lehetőségeihez igazított, és nem egyoldalúan diktált fizetési megállapodás esélyt adhatott ennek a problémának a kezelésére is. Egy új megoldás kidolgozásában a hitelezők is érdekeltté tehetők, a bedőlt ügyletek jelentős részénél a követelésértékesítésnél nagyobb megtérülést biztosíthat egy intenzív ügyfélgondozási program.

Ennek alapján fogalmaztuk meg azt a néhány nagyon egyszerű premisszát, amelyek az új programot megalapozták:

- az ügylet helyett az ügyfél, illetve a család van a középpontban
- a fizetési problémáknak nem csak anyagi okai lehetnek

- a végrehajtás esélye és megtérülése helyett a fizetés rehabilitálásának esélyére koncentráljunk
- az aszimmetrikus erőfölényre épülő kommunikáció helyett párbeszéd szükséges adós és hitelezők között
- folyamatos kommunikáció a segítő és a hitelezők között, előre kialakított, rögzített csatornákon, hogy a hitelező lássa, miben és hogyan segít a tanácsadó; ne csak egy adott ügyletet lásson
- célzott projektekhez illeszkedő, testreszabott támogatások
- tanácsadó, kísérő tevékenység, amelyre az ügyfél hosszú távon számíthat, és mindenféle tartozással, bármilyen belépési feltétel nélkül igénybe veheti

A Szeretetszolgálat által indított Hitel-S Program arra keresett választ, hogy szociális partnerek hogyan tudnak, különösen fizetési problémák esetén, a hitelezési folyamatba hatékonyan és a mindkét fél számára hasznosan belépni.

A hitelezőkkel történő együttműködés tesztje kiemelt cél volt, ezért a program pilot projektje a Takaréék Bank és egyes Takaréék Pont tag takarékok együttműködésével valósult meg. Természetesen a program erőforrásait a Szeretetszolgálathoz közvetlenül beérkező esetek kezelésére is felhasználtuk.

A program jellemzői:

- preventív – az elszegényedés megelőzése
- innovatív – a meglévő eszközök újrendezésével, illetve új megoldások kidolgozásával
- holisztikus – nem ügylet-, hanem családközpontú megközelítés
- a meglévő rendszerbe integrál – a működő eszközök mind teljesebb használata

- hosszú távon fenntartható – olyan megoldást keresünk, amely nemcsak egy akut krízisveszélyt hárít el, hanem a család működésének fenntarthatóságát célozza
- együttműködés – a segítő és a segített, a bank és az adós, a nagycsaládi közösség tagjai között
- helyi erőforrások – a helyi MMSZ-intézmények, szervezetek, családsegítők, önkormányzat stb. bevonására törekvő segítségnyújtás módjait keresi

A program alapelvei:

- **ÖNKÉNTESSÉG** – a hitelező és az ügyfél önkéntes hozzájárulásával folyik a segítő munka.
- **INGYENESSÉG** – a hozzánk fordulóknak térítésmentesen biztosítjuk a tanácsadás, mentorálás, mediálás és ügyintézés lehetőségét.
- **TITOKTARTÁS** – a segítő kizárólag az ügyfél meghatalmazásával oszthat meg adatokat a hitelezővel, illetve más segítő szervezettel, minden egyéb tudomására jutott körülményre, tényre, adatra vonatkozóan titoktartási kötelezettség terheli.
- **SEMLEGESSÉG, KÖZVETÍTÉS** – a segítő nem hatóság, nem behajtó szervezet, maga nem ad pénzbeli vagy egyéb közvetlen támogatást, segítő közbenjárásával támogatja a klienst ügyeinek intézésében, közvetít a banki hitelkonstrukció felfüggesztésében, átütemezésében, segít a szociális juttatások és szolgáltatások rendszeréhez való hozzáférésben.
- **SZAKMAISÁG** – a programban jól képzett tanácsadók dolgoznak. Az egyéni képzettségen túl mindannyian részt vettek a HITEL-S saját szervezésű tanácsadó tréningjén.

- EGYÜTTMŰKÖDÉS – munkánk sikerességének alapja a segítettek együttműködési készsége, illetve ennek az együttműködési készségnek az erősítése, valamint az együttműködés kialakítása az érintettek között.
- TÁMOGATÓ HÁLÓZAT, VÉDŐHÁLÓ – a krízishelyzet orvoslása után alapvető cél az ügyfél szociális támaszainak megerősítése, hosszú távú helyi támogatásának biztosítása.

A Szeretetszolgálat vezetőinek és munkatársainak meggyőződése, hogy a program céljaira és alapelveire épülő segítő-támogató munka olyan, a konkrét ügyletekre vonatkozó hasznossággal, és olyan, a közjót segítő eredménnyel jár, amelyek alapján a modell hosszabb távon is fenntartható. Ezt a meggyőződést a Takaréék Bank is osztotta, és támogatásával segített egy pilot projekt megvalósításában. A pilot projektben végül a Mohácsi Takarékbank, a Polgári Takaréék és a Völgység-Hegyhát Takaréék lett a Máltai Szeretetszolgálat partnere.

A modell leírása

A program keretei

A modell – aktuálisan a Hitel-S Program – a bank és az adósokat segítő speciális szociális szolgáltató közötti együttműködésre épül. Ez az együttműködés arra irányul, hogy a bank meglévő adósainak fizetési problémáira hosszú távon is fenntartható megoldásokat találjanak.

A Hitel-S Program a bedőlés előtti helyzetben lévő hiteleknek kínál olyan – az adott embernek, családnak – megfelelő komplex, személyre szabott pénzügyi, mentális, szociális tanácsadási és támogatási megoldást, amely túlmutat a pénzügyi piac hiteltanácsadói szereplőinek tevékenységén, és messze túlmutat a bankok behajtási, követeléskezelési megoldásain. A mi modellünk célja az, hogy az adott család élete, gazdálkodása visszatérhessen a normál hétköznapiakhoz, és alapvetően piaci vagy szociális támogatási rendszer már működő eszközeivel sikerüljön ezt elérni.

Ez természetesen nem zárja ki, hogy a program átmeneti jelleggel, a megoldás katalizálása céljából kisebb vagy nagyobb mértékben támogató finanszírozást is nyújtson. Ez utóbbi különösen fontos azért is, mert már a program kezdetekor látszott, hogy új támogatási formákra is szükség lenne.

A Hitel-S Program ugyanakkor nem tud mindenki számára megoldást nyújtani. A program egyik feladata, hogy olyan eszközöket fejlesszen ki, amelyek kellő gyorsasággal tudják biztosítani azt, hogy a rehabilitálható adósok azonosításra kerüljenek, míg ahol erre nincs lehetőség, ott a feladat az, hogy az ellehetetlenülő helyzetbe jutott családokat segíteni tudjuk a megfelelő segítők megtalálásában.

A program segítői a hitelezőktől független szereplőként jelennek meg. Fontos, hogy minden résztvevőben tudatosuljon: a program a megoldásait a hitelek érdekében alakítja ki – figyelembe véve a hitelezői érdekeket is –, és nem megbízottja egyik hitelezőnek sem.

A modellben meghatározó szerepe van a segítő és a pénzintézet közötti együttműködésnek, párbeszédnek. Ebből rögtön két dolog következik: 1. nagyszámú eset kezelésére kell felkészülni, és 2. illeszkedni kell egy szigorú ütemezésű hitelkezelési-behajtási rendszerhez.

Az első pontot nem nagyon kell magyarázni; a bank havonta tömegesen helyezi ki hiteleket, és ennek megfelelően havonta számos hitel törlesztésénél késedelem tapasztalható. Az együttműködés akkor tud valóban azzá válni, ha egy pénzügyintézet számíthat a program kiszámítható, biztonságos és megbízható működésére. Elméletileg fel kell készülni arra is, ami 2008 októberében történt, amikor hirtelen nagyon sok adós fizetőképessége rendült meg.

Különösen fontos viszont az, hogy a pénzügyintézetek hitelkezelési-behajtási rendje, illetve a portfólió minősítési szabályzata a késedelmes napok számától függően kezeli a hiteleket, illetve a késedelem függvényében eltérő jogi lépések, nyilatkozatok és jogviszonyok keletkeznek.

Az egyik legfontosabb a KHR (Központi Hitelinformációs Rendszer) szabályzatának⁷ való megfelelés kényszere:

„(Az adós a) kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbér összegét, és e minimálbér összegét meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll.”

Összegezve: nagyszámú eset gyors feldolgozását biztosító rendszer kialakítása volt a cél.

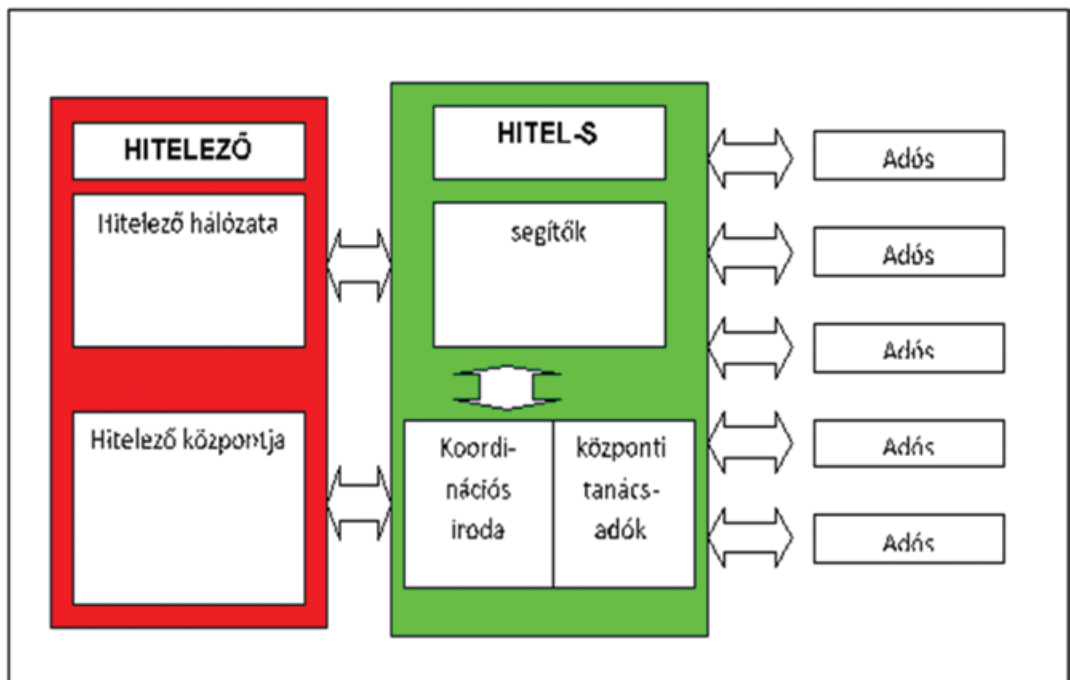
Minthogy mind a MMSZ, mind a partner takarékok számára újdonság értékű volt ez az együttműködési forma, és mert az alapgondolatban való egyetértésen túl még számtalan kérdőjel maradt, a program kísérleti üzemben indult el.

⁷ BISZ Rt.

A Hitel-S Program szervezeti felépítése

A program működtetéséhez egy egyszerű, kétszintű szervezetet hoztunk létre: egy központi tanácsadó csapatot, koordinációs irodát és a segítők csapatát.

A Hitel-S Program szervezeti és kommunikációs sémája



4. ábra. Forrás: MMSZ

A koordinációs iroda feladata a program működésének biztosítása:

- kapcsolattartás az együttműködő pénzügyi központjával, az együttműködés általános kereteinek egyeztetése, a folyamat definiálása
- telefonos, e-mail ügyfélszolgálat
- szakértő partnerek szervezése előre és ad hoc jelleggel
- a segítők által begyűjtött információk rendszerezése, feldolgozása
- a segédanyagok, űrlapok elkészítése
- a kapcsolat megteremtése a központi tanácsadók és a segítők között
- a program technikai feltételeinek kialakítása (telefon, levelezés)

A központi tanácsadók feladata:

- a program tudásbázisának szélesítése
- az egyes esetek elemzése
- segítők segítése
- módszertani javaslatok és megoldások kidolgozása

A segítő mentorok feladata:

- a kapcsolat felvétele a családokkal 72 órán belül
- információk gyűjtése
- részvétel a cselekvési tervek kidolgozásában
- a cselekvési terv kivitelezésének segítése
- az adósok kísérése, igény szerint
- a helyi segítők megtalálása
- egyeztetés a pénzügyi helyi kirendeltségével

Kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel:

A banki felszólítások a késedelemtől számított 15–45 napon belül esedékesek. Az adós számára személyre szabott megoldás kimunkálására és a hitelhez kapcsolódó lépések megtételére így legrosszabb esetben kb. 40-45 nap áll rendelkezésre (a 90. naptól, ha a tartozás meghaladja a minimálbért, elvileg a KHR-be bejelentik az adóst).

Ebben a periódusban kell feltárni a hiteles fizetési készségét és fizetési képességét. Mindenekelőtt el kell juttatni a program hírét az ügyfelekhez. Az előzetes megbeszélések szerint a bank a behajtási folyamat figyelmeztető, felszólító leveleiben hívná fel a programra a késedelmes adósai figyelmét. Ugyanakkor – épp a függetlenség érzésének erősítésére – már a banktól elkülönült, az érintett adós által kezdeményezett kapcsolatfelvételre kerül sor.

Erre a program tájékoztatójában megadott telefonszámon és e-mail címen adtunk módot. A telefonos ügyfélszolgálatot napi nyolc órát meghaladó nyitva tartással (8–18 óráig) hoztuk létre.

Később módot adtunk arra is, hogy az ügyfél a kirendeltségen kitöltött adatlapon jelentkezhesen. Ezt az adatlapot a kirendeltség juttatta el a program központjába.

Adatvédelem:

Már az első pillanattól különös figyelmet fordítottunk az adatvédelmi kérdésekre. Minden banktitokra vonatkozó információt csak az adós előzetes felhatalmazása alapján ad át a bank a segítőknek, és a segítők is csak felhatalmazás alapján, vagy az ügyfél jelenlétében adnak át új információkat a banknak.

Külső, a programmal nem együttműködő pénzintézettel vagy közüzemi szolgálattal történő előzetes egyeztetéskor csak általános szabályokról, megoldási lehetőségekről eshet szó.

Az együttműködés folyamatai

A folyamatban a program részéről a koordinációs iroda munkatársai, telefonos ügyfélszolgálati munkatársai, a segítők és központi szakértők vesznek részt. Ezek a szerepek megkülönböztethetők, de egy-egy ember több szerepben is közreműködhet (pl. egy senior szakértő másik ügyben lehet tanácsadó, vagy tanácsadó is vállalhat telefonos ügyfélszolgálatot).

A folyamatokat úgy terveztük meg, hogy igazodjon a pénzintézetek jellemző hitelkezelési gyakorlatához.

A hitelkezelés szintjei a késedelem idejének függvényében

késedelmes napok száma	esemény	szervezeti egység
0. nap	a követelés lejár	
15. – 30. nap	első figyelmeztetés	központi hiteladminisztráció, call center
31. – 60. nap	második figyelmeztetés	központi hiteladminisztráció, call center
61. – 90. nap	felmondás előtti felszólítás	központi hiteladminisztráció
91. – 120. nap	fedezetlen hitelek felmondása gépjárműhitelek felmondása, fedezet bevonása	központi hitelkezelés, szerződéses követeléskezelő
91. – 180. nap	ingatlanhitelek átadása a központi hitelkezelésre	központi hitelkezelés
181. nap után	ingatlanhitelek felmondása	központi hitelkezelés, szerződéses követeléskezelő

Ez a sematikus folyamat a kereskedelmi bankokra jellemző. A pilot projekthez csatlakozó Takarékpont tag takarékok esetében minden esetben testre szabott folyamatot definiáltunk.

Az alaptevékenység nem pénzben segít a családoknak, éppen ezért az esetmunka kezdetekor nem a pénzügyi segítség megtalálása a fő feladat. A mentorok az elérhető, működő eszközök mind teljesebb használatában, illetve újrendezésében segítenek a családoknak.

A Hitel-S Program fő küldetése a megrendült helyzetű családok elszegényedésének megelőzése, a család megtartása, illetve adott esetben az otthon elvesztésekor a szétesés megakadályozása. A program megfogalmazásakor is éreztük, hogy nem csupán az alsó két-három társadalmi decilisből jelentkeznek majd a családok. A banki hitelesekre ez jellemzően igaz, de a MMSZ Központba érkező kérések alanyai közül is sokan a közép, alsóközép decilisekhez tartoznak. Épp az a tét, hogy tudunk-e segíteni abban, hogy elkerüljék, vagy minimálisra csökkentsék a lecsúszást ezek a családok, azaz segítsünk az optimális, illetve reális megoldás megtalálásában.

A PROGRAM GYAKORLATI MEGVALÓSÍTÁSA

A Hitel-S Programot végül két vonalon indította el a Szeretetszolgálat 2009 februárjában:

- Partnerségi program: Takarékpont partnerekkel (ügyfél-bank párbeszéd, tolmácsolás, megelőző hatású) – pilot projekt
- Az MMSZ központjába, szervezeteihez érkező segélykérések megválaszolása (kríziskezelés a felszólítást, a végrehajtást követően)

A Szeretetszolgálat egy pécsi és egy polgári központú segítő csapatot állított fel két-két fővel. A segítőket mobiltelefonnal láttuk el. Az informatikai eszközöket az intézményükből kölcsönözték. A takarékokkal megállapodtunk abban, hogy olyan ügyfeleknek küldik ki a program tájékoztatóját, akik már hosszabb ideje elmaradtak a fizetéssel. A gondban lévő ügyfelek számossága miatt korlátoztuk az egy hónapban kiküldött levelek számát. Az ügyfeleket a kirendeltségek hiteltanácsadói tovább szűrték aszerint, hogy mennyire számíthatunk az ügyfél együttműködésére.

A pilot időszak kezdetekor a személyes találkozókra a két munkatárs együtt ment el. A találkozó során minden olyan információt begyűjtöttünk, amely szükséges az adós vagyoni, jövedelmi helyzete, családi körülményei, mentális állapota leírásához, történt-e valamilyen rendkívüli esemény, amely mindezeket befolyásolja, stb. A teljes adatfelvételhez már eredetileg is több személyes találkozóval számoltunk. Az adatgyűjtés megkönnyítését fényképezőgépekkel oldottuk meg. Már egyszerű digitális kamerákkal is jól feldolgozható képeket tudtunk készíteni a fontosabb dokumentumokról.

A levelek kiküldése előtt összeállítottunk egy kérdőívet. Olyan könnyen használható formát terveztünk, ami egyben a tényfeltáró beszélgetés vezetője is lehet, és minden, a probléma azonosításához szükséges információt összegyűjthetünk benne – a család tagjai, életkor, iskolázottság, kiadások/bevételek havi összege, tagolása, kötelezettségek adatai, és különösen annak leírása, hogy hogyan jutottak el a kritikus állapotba. Olyan részletezettséget próbáltunk kialakítani, amely még kezelhető, nem akadályozza az interjú folyamatosságát, de kellően mély ahhoz, hogy egy tervezést megalapozzon. Nem elhanyagolható szempont volt, hogy könnyen elsajátítható és kezelhető eszközünk legyen. A másik megcélzott eredmény a legjellemzőbb problémák, illetve a megoldásuk azonosítása, „standardizálása”, a legfontosabb csatornák, kulcsemberek, szervezetek feltárása volt.

Az adatgyűjtést kiértékelés követte, lehetőség szerint az adatfelvételtől számított egy héten belül. Éppen ezért a kérdőívet hamar átalakítottuk egy táblázat-rendszeré, és megpróbáltunk laptopot használni a beszélgetések során.

Az adósoktól begyűjtött információkat a feldolgozás, a megoldási alternatívák feltárása során ki kellett egészíteni külső információkkal. Így a folyamat a leírt lineáris forma helyett a gyakorlatban egy több körös interaktív egyeztetési tevékenységgé alakult. A helyi segítők a felek és a központi tanácsadók között folyamatosan közvetítették az információkat, míg a megoldásokhoz eljutottak.

Az első néhány hét a megoldás szakasza. Ebben több személyes találkozóra van szükség az adós és a segítő, a segítő és a bank, valamint mindhármas között. Ezt követően már távolsági eszközökkel, főként mobiltelefonon történik a kapcsolattartás.

A program elemeinek kiépítését folytatva, 2010-ben képzési programot indítottunk 20-25 máltai munkatárs és önkéntes számára. Ezzel párhuzamosan kialakítottuk a hitels.maltai.hu honlapot, dedikált email-címet és telefonszámot hoztunk létre

a programhoz, hogy mind az online, mind a telefonos kapcsolatfelvételt, tanácsadást biztosítani tudjuk az érdeklődőknek.

Az országos program részeként célzott, komplex regionális projekteket is megvalósítottunk partnerintézményekkel közösen:

- 2009-ben baranyai és borsodi regionális pilot projekt indult a Takaréknál Bank támogatásával, a TÁMOP 5.3.5 kiírás keretében a sásdi kistérségben indult komplex adós-tanácsadási projekt, amelyben 2012 szeptemberéig négy tanácsadó 220 családnak nyújtott segítséget.
- Közülemi szolgáltatókkal és lakossági bankokkal együttműködve is indítottunk célzott projekteket (pl. DÉMÁSZ hátralékkezelő program).
- 2014 júniusától a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. hátralékot felhalmozó, határozott idejű szerződéssel rendelkező bérlői mellett látnak el munkatársaink mentori szolgáltatást. A Református Szeretetszolgálattal közösen végzett munka keretében eddig összesen kb. 600 családdal dolgoztunk együtt.

A HITEL-S program a Szeretetszolgálat egyéb programjaival összehangoltan működik. Munkatársai a gyerekesély programban dolgozó kollégákkal együttműködve Kádárkúton, Hiricsen, Piskón és Barcsen nyújtottak folyamatos tanácsadást a hitel- és rezsi-tartozásokkal rendelkezőknek. A banki elszámolás, forintosítás kapcsán, 8 helyszínen, két körben személyesen tájékoztatták az érdeklődőket a deviza- és forintalapú hitelek elszámolásával, valamint a deviza hitelek forintosításával kapcsolatban.

Bármilyen konkrét projektről legyen is szó, a HITEL-S Programban a mentor esetmunkája során az adóssal közösen egy tervet készít az adósság rendezésére, a háztartás gazdálkodására, amely főként az adós erőforrásaira, valamint normatív vagy pályázati úton elérhető támogatásokra alapoz.

Sokszor azonban az egyedi megoldások egyedi finanszírozást igényelnek. Vannak esetek, ahol a személyre szabott terv megvalósításához valamilyen új külső forrásra lenne szükség, ugyanakkor az adós sajátos helyzete (pl. hitelképtelen) miatt nem fér hozzá ezekhez, vagy az elérhető támogatásokból egy vagy két bemeneti feltétel meghaladása miatt éppen kicsúszik. Az ilyen esetek támogatására Sólyom László 10 millió forintos keretet biztosított 2009-ben. Ahelyett, hogy ezt a keretet kis összegű támogatásként szétosztottuk volna, egy újfajta támogatási modellt kezdtünk el kialakítani. Az alapból folyósítunk kis összegű, vissza nem térítendő támogatásokat és visszatérítendő kölcsönöket. Eddig a 10 milliós alapból 17,7 millió támogatást, illetve kölcsönt tudtunk adni, úgy, hogy a visszafizetések közül még 1,2 millió forint áll rendelkezésre újabb kihelyezésekhez.

A vissza nem térítendő kosárból jellemzően legfeljebb 100 000 Ft-os, katalizáló jellegű támogatásokat adunk. Eddig 1,9 millió forintnyi támogatást osztottunk ki 30 családnak. A támogatásokat főként tartozásrendezésre, lakhatási költségekre (albérlet-kaucióra, közüzemi díjak rendezésére és előrefizetős mérő felszerelésére, villanyóraszekrény kialakítására, fogyasztási hely kiépítésére), átmeneti megélhetési problémákra, illetve képzésre kapják az ügyfelek.

A visszatérítendő támogatásokat két típusra osztottuk: kamatmentes kisösszegű visszatérítendő támogatások és mikrohitelek.

A kamatmentes, kis összegű támogatásokat a MMSZ nyújtja. A törlesztés futamidejét és havi összegét az ügyfél fizetési képességének függvényében határozzuk meg. Így a jellemző futamidő 5–24 hónap között, a havi törlesztő pedig 5-10 ezer forint körül van. A támogatási összegek 60–200 ezer forint között mozognak.

A visszafizetési tapasztalatok azt mutatják, hogy egy karitatív szervezet által adott visszatérítendő támogatást az ügyfelek többsége adományként kezel, a folyósított összegek 75%-át egyáltalán nem, vagy csak minimális mértékben törlesztették.

A visszatérítendő kölcsönök másik fajtája a mikrohitel. Ez gyakorlatilag egy kedvezményes személyi kölcsön, ahol a törlesztőrészletet és a futamidőt rugalmasan, az ügyfél fizetési képességéhez mérten alakítjuk ki. A kölcsönöket két partner intézmény, nagyobb részben a Mikrohitel Zrt. (30 szerződés) és kisebb részben a Hungária Takarékszövetkezet (6 szerződés) folyósítja. A hitelek mögött 100%-os óvadéki fedezet áll, amelyet a Súlyom-alap biztosít. A két partner konstrukciója egy kicsit eltér egymástól: a Mikrohitel Zrt. kölcsöneihez egy forrásátadás kapcsolódik, míg a Hungária Takarékszövetkezet kölcsöne egy óvadéki fedezettel biztosított személyi kölcsön. A Mikrohitel Zrt. kölcsöneit kezdetben 15%-os ügyleti kamattal, majd a bankközi kamatok csökkenésével párhuzamosan 12%-os kamattal nyújtjuk. A Hungária Takarékszövetkezet kölcsönének kamatozása a jegybanki alapkamathoz igazodik, 8%-os marzssal.

A jellemző futamidő 24–36 hónap, kivételes esetben lehet 4-5 év. Mindkét partner intézménynél annuitásos⁸ kölcsönről beszélünk, a jellemző havi törlesztőrészlet 10 000 Ft körül mozog. A mikrohitel jellemző összege 250-300 ezer forint, az eddig kiadott maximális összeg 1,2 millió forint volt.

A hiteleket nagyrészt tartozásrendezésre, lakásfelújításra, lakásvásárlásra, helyreállításra, nyílászárócsere, képzésre kapják az ügyfelek. Igyekszünk célzottan olyan ügyfeleket támogatni, akiknél a jövedelmi helyzet, illetve a máltai mentorral való korábbi kapcsolat, tapasztalat alapján biztosítottan látszik a visszafizetés.

A kamatmentes kölcsönnel ellentétben itt sokkal jobbak a törlesztési statisztikák. A 36-ból 24 ügyfél már visszafizette, vagy pontosan fizet, három ügyfélnek pár hónapos elmaradása van. Hat szerződés esetében nem történt érdemi törlesztés, és

⁸ Annuitás: olyan hitel-visszafizetési mód, mely során a kamatperióduson belül azonos összegű törlesztőrészletet kell fizetni.

várhatóan nem is fog beindulni, további három ügyfélnek pedig jelenleg több mint negyedéves elmaradása van.

A jó visszafizetési adatok mögött mindkét típusú visszatérítendő támogatásnál gondos előkészítés áll. A szerződés megkötése előtt a mentorok alaposan felméri, mekkora támogatásra van szükség, és milyen visszafizetést tud vállalni a család, az összeget pedig legtöbbször nem az ügyfélnek, hanem közvetlenül a felhasználónak utalják, pl. tartozásrendezés esetén a hitelezőnek, lakásfelújításnál a kivitelezőnek.

A jó szereposztás segíti a jó törlesztést is. A szociális munkás megmarad a segítő, tanácsadó szerepében, a finanszírozó intézmény (Mikrohitel Zrt., Hungária Takaréék) pedig a szigorú partner szerepében. A szociális munkás segíti a finanszírozó és a hitelező közötti kommunikációt; a fizetési fennakadást a finanszírozó jelzi a mentor felé, aki felkeresi az adóst, és hármásban tudnak tárgyalni a megoldásról.

A Mikrohitel Zrt. és a Hungária Takaréék két konstrukciója között eltérést látunk az állomány minőségben a Takaréék javára. Ennek az lehet az oka, hogy míg a Mikrohitel Zrt. egy országos lefedettséggel bíró partner, helyi kirendeltség nélkül, addig a Hungária Takaréknál a helyi fiókkal történik szerződés, és közvetlenebb a visszacsatolás a segítő és az ügyfél felé is.

Az eddigi tapasztalat azt mutatta, hogy a hitelezés potenciális veszteségeit nagyságrendileg ellensúlyozták a jóváírt kamatok. Ugyanakkor azt is látni kell, hogy a segítő szociális munkára a hiteldíjak nem adnak fedezetet, erre egy többszörös nagyságrendű kihelyezés sem biztosítana forrást.

ESETLEÍRÁSOK

A program 2009. februári indulása óta 2000-nél is több megkeresés érkezett, amelyből több mint 1600 esetmunka alakult ki. Ezekből az esetekből ismertetünk most hármat.

1. eset – Kiegészítő hitel közüzemi- és hiteltartozások rendezésére

A két kiskorú gyermeket nevelő házaspár azért kereste meg a Szeretetszolgálatot, mert a férj tartós munkanélkülisége miatt a 2008-as évben nem tudták kiegyenlíteni közüzemi számláikat és törleszteni hiteleiket, emiatt jelentős elmaradást halmoztak fel. 2007-ben vettek fel 10 millió forint jelzáloghitelt, melyből szerkezetkész, újjépítésű lakást vásároltak maguknak. Időközben a férj munkanélkülivé vált, és több mint egy évig nem volt stabil munkahelye. Ez idő alatt a munkanélküli segélyből és a feleség GYES-éből tartották fenn magukat. A kisebbik gyermek tartósan beteg, állandó felügyeletet igényel. Külön gondot okoz az, hogy a szükséges kezeléseket csak egy másik város kórházában kapják meg. Ez értelemszerűen újabb költségeket jelent. A 2008-as évben a család jelentős közüzemi tartozást halmozott fel (kb. 200 ezer forint), valamint banki adósságaikat, jelzálog- és személyi hitelüket sem tudták fizetni. A férj június elején újra munkába állt, ám 110 ezer forintos jövedelme a GYES-sel és a családi pótlékkal együtt sem volt elég arra, hogy lejárt tartozásaikat érdemben rendezni tudják, sikeresen tárgyalhassanak ezek átütemezéséről. A gázművek a többiek felszólítás után most már a gáz kikapcsolását helyezte kilátásba.

A helyzet megismerése után azt javasoltuk, hogy a gáz- és villanyszámlák kiegyenlítéséhez a család kérjen segítséget a helyi családsegítőtől, vegye igénybe az EON védett fogyasztó programját és kérjen részletfizetési lehetőséget a szolgáltatóktól. Ezzel elkerülhetővé vált, hogy a következő hónapban kikapcsolják a gázt és a villanyt. Ezt követően a Máltai Szeretetszolgálat egyszeri, 100 ezer forint pénzbeli adományt nyújtott, amelyet a család ellenőrzött módon, kizárólag a hitel- és közüzemi elmaradások kifizetésére használt fel. A következő két hónapban egy-egy élelmiszer és háztartási vegyi áru adománycsomagot is juttatunk a családnak.

Megoldási tervükben szerepelt, hogy a család igényeljen kiegészítő hitelt a helyi pénzintézetől, melynek segítségével minden közüzemi tartozást és személyi hitelt egyszerre ki tudnak fizetni. A felvett hitelből a pénzintézet levonta a neki járó hátralékot, a család a fennmaradó összegből pedig valamennyi egyéb tartozását rendezni tudta. Ezt követően csak az újonnan felvett hitelt kell törleszteniük. Hogy ehhez segítséget kapjanak, ismét felvették a kapcsolatot a családsegítővel és egy civil szervezet krízisalapjához is pályázatot nyújtottak be.

2. eset – Adósságrendezés több lépcsőben, kevesebb pénzből

A hölgy adósságrendezési problémával fordult a Máltai Szeretetszolgálat munkatársához. 25 éve egy munkahelyen dolgozott, biztosnak mondható állással, de szerény, nettó 90 000 Ft-os fizetéssel rendelkezett. Kezdetekkor csak annyit tudtunk, hogy több kisebb-nagyobb tartozása van, amelyeknek teljes összege 1,5 millió Ft. A banki tartozások miatt azonban már nem volt hitelképes, nem tudott adósságrendezést elindítani. Adósságproblémái a 2007-ben felvett svájci frank alapú jelzáloghitel folyományaként alakultak ki. A jelzáloghitelt házára vette fel, kezdetben rendszeresen törlesztett, azonban a havi törlesztő emelkedésével egyre nehezebbé vált számára a

tartozás rendezése. A lakhatás biztosítása végett a jelzáloghitel törlesztést helyezte előtérbe a közüzemi számlákkal szemben, így a közmű számlákkal kezdett elmaradni. Egy idő után azonban a jelzáloghitel törlesztést sem tudta teljesíteni, eladta a házat a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. számára és bérllőként maradt az ingatlanban. Ez sem oldotta meg azonban az anyagi gondokat, az időközben felhalmozott szolgáltatói és banki tartozásokkal adósságcsapdába került, egy idő után csak a lyukakat tömködté a különböző követelések között. Amikor a 90 000 Ft-os fizetésére 50%-os letiltást tettek, már a megélhetése is kérdésessé vált.

A hitelkérelem előkészítésének 6 hónapja alatt a különböző tartozások összege is változott. A szolgáltatókkal sikerült részletfizetési megállapodást kötni, amit elkezdett teljesíteni az ügyfél. A fizetés 50%-os letiltása miatt pedig fokozatosan csökkentek a banki tartozások is.

Így fél év után eljutottunk oda, hogy 900 000 Ft-ra lecsökkenjen az igényelni kívánt hitel összege. Ez 60 hónapos futamidővel számolva 20 500 Ft-os havi törlesztési kötelezettséget jelent, amelyet az 50%-os fizetési letiltás megszűnése után az ügyfél már vállalni tud.

A hitelnek köszönhetően a 8 kötelezettségből a 3 legnagyobb, összesen 700 000 Ft értékű tartozást sikerült végleg rendeznie az ügyfélnek. Ennek köszönhetően megszűnt az 50%-os letiltás a fizetésén, és a felszabadult összegből, fia támogatásával képes fizetni az aktuális havi kiadásokat, fokozatosan rendezni a fennmaradt kisebb összegű tartozásokat. Mivel a mikrohitel havi részlete fix 20 500 Ft, nem követi az inflációt, a törlesztés 5 éve alatt fokozatosan egyre kisebb terhet jelent majd az ügyfélnek.

A hölgynek a szociális és pénzintézeti rendszer nem tudott volna érdemi segítséget adni, nem tudta volna megakadályozni a társadalmi lecsúszását. A mikrohitellel most önerőből tudja konszolidálni anyagi helyzetét.

3. eset – Azonnali gyorssegély sürgős egészségügyi kiadásra

Egy középkorú házaspár egészségügyi gondok miatt szeretett volna mikrohitelt felvenni. A férjnél olyan betegséget diagnosztizáltak, aminek következtében éjjelente kihagy levegővételeket. Ennek korrigálására a kezelő orvos felírt egy műszert, ami segíti a légzését. A műszer ára 250 000 Ft volt. A vásárláshoz a család 180 000 Ft-ot tudott összegyűjteni, a fennmaradó 70 000 Ft-tal kapcsolatban keresték fel egyik kollégánkat, hogy segítséget kérjenek. Első megoldásként a mikrohitelre gondoltunk, de mivel ennek a folyósítására a legjobb esetben is több hónap múlva kerülhetett volna sor, gyorsabb megoldást kellett keresni. A több hónapos hitelügyintézési és átfutási idő alatt ugyanis a férj egészségügyi állapota jelentősen romlott volna. Alternatív megoldásként végül közvetlenül a Máltai Szeretetszolgálat által folyósított kamatmentes visszatérítendő támogatást kapott az ügyfél. A támogatást a szervezeten belül létrehozott pénzügyi alapból finanszíroztuk, amelyet azzal a céllal létesítettünk, hogy az ehhez hasonló krízishelyzetekben vagy gyors reagálást igénylő szituációkban kis összegű, áthidaló anyagi segítséget tudjunk nyújtani. A kölcsönt 8 hónap alatt sikeresen vissza is fizette az ügyfél szervezetünknek.

ZÁRSZÓ

A HITEL-S Program eddigi működése megerősítette azt a feltételezést, hogy függetlenül az adott család szocio-demográfiai helyzetétől, vagy akár attól, hogy mennyire csúszott bele az adósságcsapdába, a problémák megoldásának egyik legfőbb akadálya az információnak, az információ hatékony felhasználásának és a felek közötti kooperációnak a hiánya.

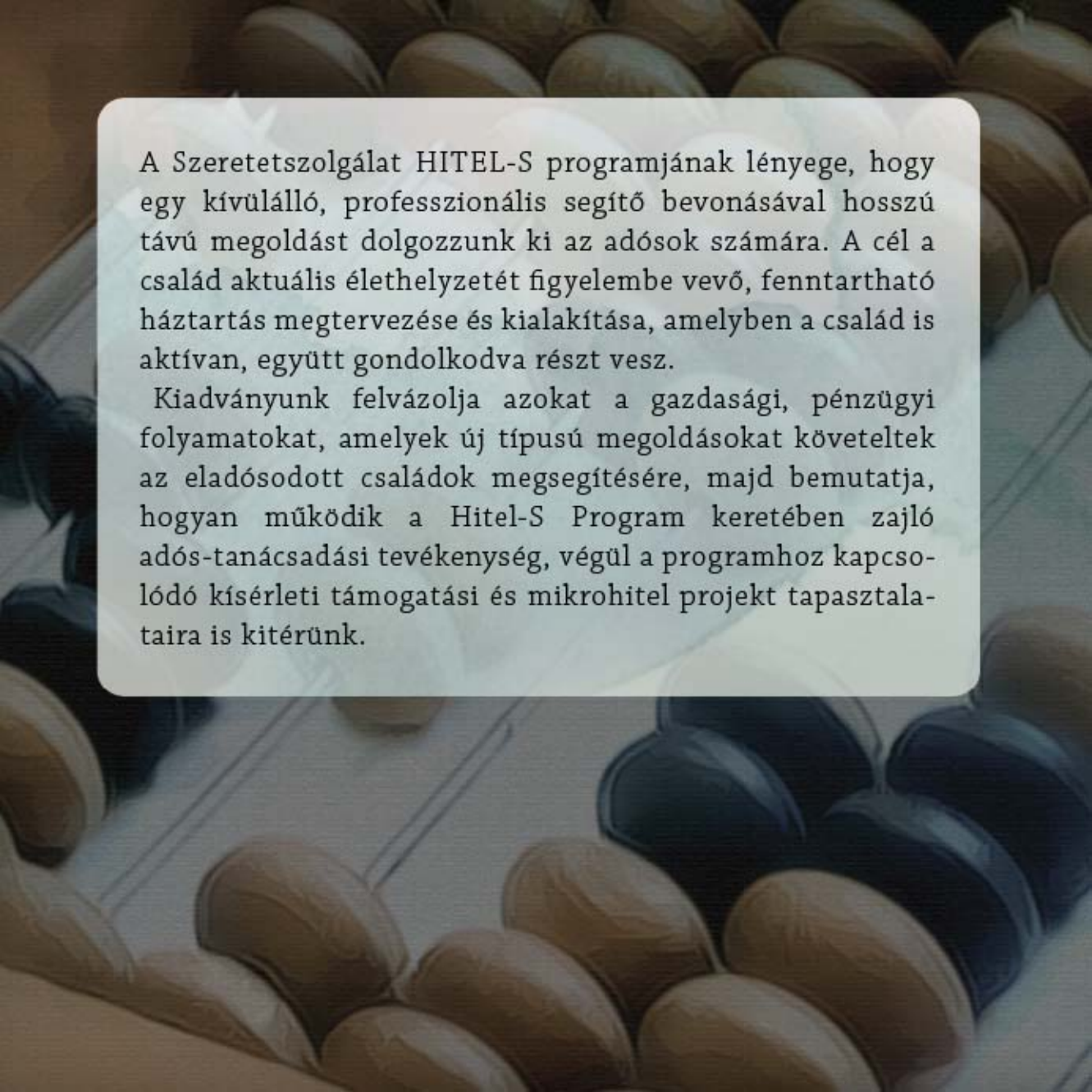
Az is egyértelműnek tűnik, hogy az akadályok leküzdéséhez szükség van egy hiteles, bizalmi partnerre. Programunk munkatársai meg tudnak felelni ennek a magas elvárásnak, bizalmat tudnak kelteni az adósokban, és hitelesen tudnak részt venni a hitelezőkkel történő egyeztetésben.

A partnernek a legfőbb feladata a felek közötti kommunikáció megteremtése két módon is: egyrészt fel kell tárni azokat a csatornákat, ahol a különböző kérdéseket tisztázni lehet, másrészt meg kell teremteni azt a közös nyelvet, amelyet minden fél ért. Ennek hiányában „tolmácsolni” kell, értelmezni kell a felek által küldött üzeneteket (pl. mi a különbség a felszólító és a felmondó levél között).

Az is megerősítést nyert, hogy az adósságcsapdából való kilépésnek annál nagyobb az esélye, minél korábban sikerül azonosítani a problémák forrását, azok komplexitását, felfedezni a család mozgósítható energiáit, támaszeit, annál jobban sikerül a család/családtagok mentális állapotát erősíteni, és annál nagyobb esély van a fizetőképesség visszaállítására.

Mindezekben a területeken a HITEL-S Program számos eredményt tud felmutatni. A legnagyobb sikernek a családok mentális megerősödése tekinthető, ami megjele-

nik az anyagi problémákhoz való viszonyulásukban. Kollégáink munkájának köszönhetően a passzív, lemondó hozzáállást gyakran egy aktív együttműködő, problémaorientált magatartás váltja fel, és ami még fontosabb, a családtagok egymás közti kapcsolata is új lendületet kap. Tapasztalataink azt mutatják, hogy kooperációval, a meglévő eszközök alkalmazásával a szereplők rendszerint hamarabb találják az egyoldalú fenyegetések által kicsikart megoldásnál jobb választ a kérdéseikre.



A Szeretetszolgálat HITEL-S programjának lényege, hogy egy kívülálló, professzionális segítő bevonásával hosszú távú megoldást dolgozzunk ki az adósok számára. A cél a család aktuális élethelyzetét figyelembe vevő, fenntartható háztartás megtervezése és kialakítása, amelyben a család is aktívan, együtt gondolkodva részt vesz.

Kiadványunk felvázolja azokat a gazdasági, pénzügyi folyamatokat, amelyek új típusú megoldásokat követeltek az eladósodott családok megsegítésére, majd bemutatja, hogyan működik a Hitel-S Program keretében zajló adós-tanácsadási tevékenység, végül a programhoz kapcsolódó kísérleti támogatási és mikrohitel projekt tapasztalataira is kitérünk.