

KÖZÖS KÖZLEMÉNY

egyrészt a Raiffeisen Bank Zrt. (továbbiakban: Bank), másrészt a Nagyhétfői Szövetség, a Gyorsreagálású Önvédelmi Zónák (GYÓZ) Mozgalom és a Vállalkozások Érdekvédelmi Szövetsége (VÉSZ) (továbbiakban: társadalmi szervezetek) között 2011. május 3-án és 5-én, a Raiffeisen Bank székházában lezajlott tárgyalások eredményéről

A társadalmi szervezetek képviselői a Bank kérésére kifejtették azokat az okokat és követeléseket, amelyek folytán a Bank a társadalmi szervezetek feketelistájára került, s a „Magyarország közellenség bankja” minősítést kapta.

A Bank képviselői sajnálatukat fejezték ki amiatt, hogy 2009 nyarán nem jött létre kommunikáció a hitelválság közbizalmon alapuló kezelése érdekében. Kifejezték meggyőződésüket, hogy a Bankban bekövetkezett üzletpolitikai és kapcsolati-kommunikációs irányváltás megnyugtató és kielégítő lesz a társadalmi szervezetek által képviselt ügyfelek számára is, és ezzel a szembenállás oka fogyottá válik.

A megbeszélés a továbbiakban két tárgykört érintett: a bankok, az állam és a hitelfelvevők által közösen megoldandó helyzetet, különös tekintettel azon devizahiteles ügyfelekre, akiknek a jelzáloggal terhelt lakóingatlana egyetlen otthonként funkcionál; a bankok ügyfélkapcsolati irányváltását, az ügyfelek érdekeinek fokozott figyelembe vétele alapján.

Megbeszélést követően a tárgyaló felek egyetértésre jutottak a következő kérdésekben:

1. A Raiffeisen Bank Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló, hiteltörlesztési nehézségekkel küzdő, de a hitel visszafizetése érdekében együttműködési készséget tanúsító, deviza alapú jelzáloghitellel rendelkező ügyfelek esetén nem az árverezés és a kilakoltatás a jó megoldás.
2. A Bank minden törlesztési nehézséggel küzdő lakossági devizahiteles ügyfele számára, azok egyedi élethelyzete alapján, közösen megállapított fizetési képességének figyelembevételével, banki megoldási lehetőségeket kínál. A banki megoldási lehetőséget igénybe vevő és annak megfelelően törlesztő, együttműködő ügyfelek esetén nem történik sem árverezés, sem kilakoltatás.
3. A forint árfolyamának gyengülése csak a gyengüléssel arányos mértékben növelheti az ügyfelek havi hiteltörlesztőrészletét.
4. Az ügyfelek egyenrangúak a Bankkal, s a Bank köteles az ő érdekeiket is szem előtt tartani.
5. A Bank a Magatartási Kódexnek és a vonatkozó jogszabályoknak teljes mértékben megfelelően jár el, az egyoldalú szerződésmódosítások^a tekintetében is betartja az ott meghatározott korlátozásokat. Ennek értelmében lakossági hitelek esetén kizárólag a Kódexnek megfelelően kialakított és a PSZÁF által elfogadott, ellenőrzött árazási elveket követi, és érvényesíti a szimmetria elvét, azaz a meghatározott tényezők kedvező és kedvezőtlen irányú változásait egyaránt figyelembe veszi.^b

a, Ilyennek tekinthető például a hitelkamatok, átutalási díjak, számlavezetési díjak változása, illetve a pénzforgalmi szolgáltatások díjat, költséget nem érintő egyéb feltételeinek a módosítása (pl. elszámolási határidők, elektronikus csatornára való áttérés), a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV tv. 15.§-a alapján.

b, Ilyen típusú egyoldalú módosításokra nem pénzügyi szolgáltatók is jogosultak a meghatározott jogszabályi keretek között.



6. A banki szerződéseket és az üzletszabályzatokat/általános üzleti feltételeket minél egyszerűbben és érthetőbben kell megfogalmazni, figyelembe véve a megszabott jogi kereteket, és a jogszabályok által megkövetelt pontos fogalmazást. A bank ennek érdekében rendszeresen felülvizsgálja és módosítja dokumentumait, valamint a banki szolgáltatások értelmezését segítő tájékoztató kiadványokat (kisokosokat) készít és tesz elérhetővé.

7. Minél közvetlenebb kommunikációt kell megvalósítani az ügyfelekkel. Ennek érdekében a bank:

- telefonos ügyfélszolgálatán rövid időn belül biztosítja a témában jártas munkatársainak gyors, egygombos elérhetőségét azon ügyfelek számára, akik a hitelkönnyítési lehetőségekről érdeklődnek még a késelelembe esés előtt
- új, bevezetés alatt álló szolgáltatása révén a késelelembe esett ügyfelek döntését elősegítendő, akár azok otthonában, körülményeik, lehetőségeik pontos felmérése után, részletes magyarázattal, kérdéseikre válaszolva mutatja be ezeket a megoldásokat,
- valamint biztosítja, hogy a fiókokban dolgozó munkatársak személyes felvilágosítással szolgáljanak a hitel átütemezési lehetőségekkel kapcsolatban.

8. A bank nyitott a civil szervezetek javaslataira, amelyek az ügyfelek és a bank érdekeinek fokozottabb összehangolását szolgálják, s megfontolja a banki működésre és az ügyfélkapcsolatok kezelésére vonatkozó felvetéseiket. A bankszektor többi képviselője mellett kész résztvenni ezekről szóló párbeszédekben.

9. A társadalmi szervezetek kinyilvánítják azt a szándékukat, hogy létrejöjjön olyan többoldalú, az érintettek bevonásával zajló kerekasztal tárgyalás-sorozat, amely a pénzügyi-gazdasági válság tapasztalataiból kiindulva, a fogyasztói érdekeknek jobban megfelelő pénz- és hitelműködés kialakítását tűzné ki célul.

10. A Bank vállalja, hogy a 7. pont első két alpontjában leírt vállalásokat 2011. július 31-ig megvalósítja. Egyéb, a Közös Közleményben rögzített vállalásainak a Bank már az eddigiekben eleget tett, vagy azokat folyamatban lévő intézkedések formájában megvalósította, vagy megvalósítja, így ezek nem csak az újonnan, hanem a korábbi dátummal megkötött, nem lezárt hitelügyletekre is igénybe vehetők.

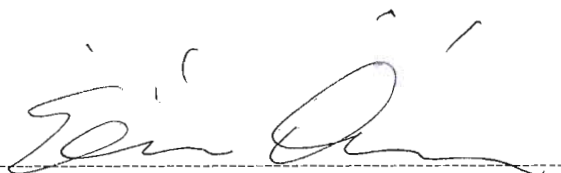
11. A fentiekben történt egyetértés, valamint kötelezettségvállalás alapján, és a konkrét intézkedések megtételét feltételezve, a társadalmi szervezetek kinyilvánítják, hogy a Raiffeisen Bank a mai naptól lekerül a feketelistáról, s megszűnik a „Magyarország közellenség bankja” minősítése.

A Raiffeisen Bank ellen fennálló akció- és demonstrációkészségek 2011. május 20-tól megszűnik. A Nagyhétfői Szövetség 2011. május 20-án visszavonja az Országos Rendőrfőkapitánysághoz 2011. április 18-án eljuttatott bejelentését az országos demonstráció- és akciósorozatról. A konkrét intézkedések megtételét követően tárgyaló felek közösen kiértékelik a fejleményeket, s ennek pozitív eredménye esetén a társadalmi szervezetek a Raiffeisen Bank vonatkozásában véglegesen felosztatják az akció- és demonstráció-törzseket.

Budapest, 2011. május 20.



A Raiffeisen Bank Zrt. képviseletében
Heinz Wiedner vezérigazgató



A Nagyhétfői Szövetség,
a GYÓZ Mozgalom és
a VÉSZ képviseletében
Éliás Ádám elnök