

Túlzottan eladósodott családok megélhetési stratégiái és szolgáltatási válaszok feltérképezése

Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

EFOP-1.9.4.–VEKOP-16-2016-0001 „A szociális ágazat módszertani és információs
rendszerének megújítása” - „Módszertani tárgyú kutatások és fejlesztések”

2020

TÁRKI Társadalomkutatási Intézet

A kutatást a TÁRKI Zrt. készítette a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság megbízásából az EFOP-1.9.4.–VEKOP-16-2016-0001 „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” - „Módszertani tárgyú kutatások és fejlesztések” c. program keretein belül.

A kutatást készítették:

BERNÁT ANIKÓ

HAMARICS ESZTER

HUDÁCSKÓ SZILVIA

MAJOR GÁBOR

SCHNEIDER MIHÁLY

TÁRKI Társadalomkutatási Intézet Zrt.

1112 Budapest, Budaörsi út 45.

Tel.: +36 1 309 7676

E-mail: tarki@tarki.hu

Internet: www.tarki.hu

Budapest, 2020

Tartalom

Összegzés és javaslatok	5
1. Bevezetés.....	7
2. Az adósságkezelési és adósságcsökkentési szolgáltatások, a szabályozói, gazdasági-társadalmi környezet változásainak áttekintése	9
2.1. Az adósságkezelési és adósságcsökkentési szolgáltatások áttekintése Magyarországon a rendszerváltás után	9
2.2. Az eladósodást érintő szabályozói és gazdasági környezet változásai a 2008-as válság után 16	
2.2.1. A válsághoz vezető út	16
2.2.2. Élet a válság után – válságkezelés és új intézmények	17
2.2.3. Békeévek a hitelpiacon.....	25
2.2.4. Új veszély – a pandémia	27
2.2.5. Áram- és gázfogyasztók státusza	31
2.3. Az örök fenyegetettség, a végrehajtás	35
3. Korábbi hazai adósságkezelési és adósságcsökkentési programok áttekintése	40
3.1. Hálózat Alapítvány.....	40
3.2. Lak6 Program – Katolikus Karitás.....	41
3.3. Nemzeti Eszközkezelő Zrt.	42
3.4. Autonómia Alapítvány: SIMS Projekt	46
3.5. BAGázs Közhasznú Egyesület - Adósságkezelő csoport.....	48
3.6. Kiútprogram - Mikrohitelzés.....	49
3.7. Máltai Szeretetszolgálat Hitel-s Program	52
3.8. A kiválasztott programok főbb tanulságai.....	55
4. A család- és gyermekjóléti szolgálatok tapasztalatai interjúk és online kérdőíves kutatás alapján .	57
4.1. A válaszadó intézmények összetétele az online kutatás alapján	59
4.1.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján.....	59
4.1.2. Az interjúk alapján.....	61
4.2. Az adósságkezelési szolgáltatás.....	62
4.2.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján.....	62
4.2.2. Az interjúk alapján.....	67
4.3. Az eladósodottság elterjedtsége és megküzdési stratégiák család- és gyermekjóléti szolgálatok tapasztalatai alapján.....	70
4.3.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján.....	70
4.3.2. Az interjúk alapján.....	80
4.4. A pénzbeli juttatások szerepe	81
4.4.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján.....	81

4.4.2.	Az interjúk alapján.....	89
4.5.	A rendszer működésének értékelése	91
4.5.1.	Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján.....	91
4.5.2.	Az interjúk alapján.....	94
4.6.	Más szervezetekkel való kapcsolat.....	96
4.6.1.	Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján.....	96
4.6.2.	Az interjúk alapján.....	99
5.	Pénzügyintézeti szereplők tapasztalatai	100
5.1.	Az ügyfelek szegmentálása.....	101
5.2.	Kooperáció a hitelező és az adós között	104
5.3.	Partnerség lehetősége az adósságrendezésben.....	105
5.4.	Egy jelentős kihívás: a GDPR.....	106
5.5.	Összegzés a pénzügyintézeti szereplők véleménye alapján	108
6.	Javaslatok a túlzottan eladósodott családokat célzó szolgáltatások megújításához	110
	Felhasznált források, irodalmak, hivatkozások	112
	Melléklet.....	115

Összegzés és javaslatok

Jelentős szakmai visszhang követte 2015. március 1. után a Szociális Törvény (Szt.) módosításának azon elemét, mely szerint az adósságkezelési szolgáltatás kikerült a törvényből, illetve az adósságcsökkentési támogatás költségvetési támogatása átalakult. Mindezt egy olyan környezetben, ahol még nagyon is jelen voltak a 2008-as gazdasági és hitelválság hatásai. Ekkor még nem történt meg a devizakölcsönök elszámolása és forintosítása, a Nemzeti Eszközkezelő is csak ekkoriban kezdett kiteljesedni, és még csak remélni lehetett, hogy a gazdaság konjunktúra mutatói erősödni fognak.

Azóta eltelt öt év, így az akkori várakozásokat, elindult folyamatokat ma már a tények alapján tudjuk elemezni. Ebben a tanulmányban a 2015 utáni időszakban működő vagy kialakult, megújult közösségi szolgáltatások bemutatását célozzuk, kiemelve a szociális alapszolgáltatások keretében elérhető szolgáltatásokat, de bemutatjuk a 2015 előtti folyamatokat is. A tanulmány az EFOP-1.9.4.–VEKOP-16-2016-0001 „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” projekt részeként készült, így nem csupán egy leíró elemzést, de az eladósodott családok segítésére vonatkozó szolgáltatásfejlesztési irányokat, javaslatokat is megfogalmazunk.

A tanulmány, illetve az azt megalapozó kutatások, nem a 2015-ig működött adósságkezelési szolgáltatás kritikai elemzését tartalmazza. Inkább azt írjuk le, hogy maguk a szociális szolgáltatók hogyan működnek az új feltételrendszerben, változtak-e a szolgáltatások, azok mennyiben és hogyan találkoznak az eladósodott családok megküzdési stratégiáival. A fókuszban a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok aktivitása áll. Emellett bemutatjuk azt a gazdasági-társadalmi környezetet is, ami új kihívásokat, új feladatokat adhat egy megújuló adósságkezelési rendszernek, valamint ismertetjük azokat a civil programokat is, amelyek egyrészt kiegészítették/ik az intézményi szolgáltatásokat, másrészt új alapokon közelítik az eladósodás problémáját, az arra adható szolgáltatói válaszokat.

Az adósságkezelési szolgáltatás 2003-as törvényi bevezetését megelőzően már több településen is elindult hasonló tevékenység az ezredforduló előtti években. Mind a törvény által leírt támogatási lehetőségek, mind a helyi programok sajátossága, hogy egyrészt nagyvárosokra koncentrált, másrészt a támogatás fókuszába a társadalmilag elfogadható szintű lakhatás fenntartását helyezték. Az ezredforduló gazdasági környezetében ez érthető is volt, mivel a bedőlt lakossági hitelek problémája még nem jelent meg tömegesen, és a lakhatás elvesztése is jellemzően a városokban érte el a kritikus szintet. Ezek az alapvetések lényegében nem változtak 2015-ig.

Az ezredforduló környékén az eladósodás, a túlzott eladósodás – vagy akár a lakhatás - problémakörében számos új folyamat indult el. A pozitív adólista hiányában, a könnyen hozzáférhető hitelek csábításában felerősödött a „hitelből-hitelbe” túlélési stratégia, a telekommunikációs szolgáltatások – mobil, internet – hűség szerződésai is sokaknak csapdát jelentettek, továbbá 2000 után elindult egy jelzálogkölcsön boom, aminek egy meghatározó része fogyasztási kölcsön volt. A 2008-as válság alapvetően új helyzetet teremtett. A bedőlt hitelek jelentették a lakhatás elvesztésének igazi veszélyét. Pontosabban az, hogy a bedőlt hitelek nem tudtak mit kezdeni az új helyzettel, így – a jelzálogkölcsön mindenáron való törlesztése mellett – előfordulhatott, hogy a nem fizetett közüzemi díjtartozások miatt is veszélybe kerülhettek otthonok.

Ezekhez a merőben új gazdasági folyamatokhoz – a család- és gyermekjóléti szolgálatokkal készült interjúk és online kérdőíves kutatás, valamint a pénzintézeti szereplőkkel készült interjúk alapján – az adósságkezelési szolgáltatást nyújtó intézmények kevésbé tudtak alkalmazkodni.

E kereteken belül viszont felkészült és jól működő szolgáltatásokat láthatunk. A nagyvárosokban munkacsoportok működtek – és ezek több helyen meg is tudtak maradni -, de a kisebb településeken is önálló munkakörben dolgozó, szakmailag felkészült munkatársakkal találkozhattunk. A 2015-ös változás után vegyes képet látunk, van, ahol gyakorlatilag minden tudott tovább működni a támogatások önkormányzati forrásával, és van, ahol a támogatási keretek jelentősen szűkültek – bár maga az adósságkezelési tanácsadás a családsegítés keretében minden esetben biztosítható. Sajátos jelenség, hogy ez a budapesti Hálózat Alapítvány támogatásaira is igaz. A rendszer működését torzíthatja, hogy csak az adott munkacsoport, szakember szakmai érdeklődésén múlt, hogy a válságkezelő – NET Zrt. elszámolás -, az új intézmények megoldásai igénybevitelében mennyire tudnak segíteni. Különösen fáj ez az adósságrendezési eljárás (magáncsőd) esetében, de akár a Pénzügyi Békéltető Testület felé beadható méltányossági ügyekben is lehetne nagyobb szerepe az adósságkezelő munkatársaknak.

A mérföldkönek tekinthető 2015-öt követő éveket 2020-ig, a koronavírus járvány kitöréséig tekinthetjük egyfajta békeéveknek is: a gazdaság teljesítménye folyamatosan nőtt, az államháztartás és a foglalkoztatottság mutatói javultak, a kiskereskedelmi forgalom emelkedett. Mindez úgy, hogy nem tapasztalhatóak negatív folyamatok az eladósodás terén sem: a banki nem teljesítő hitelállományok aránya a válság előtti szinten van, a közüzemi kikapcsolások száma is jelentősen csökkent 2016-2018 között. A pozitív folyamatok mellett látni kell ugyanakkor, hogy nagyon jelentős a „beragadt” állomány. Az évente kiadott közjegyzői fizetési meghagyások állománya folyamatos 400 ezer körüli, ezek 90%-a végrehajtássá alakul, a félbemaradt végrehajtások száma 1,4 millió darab, a KHR mulasztásos bejegyzéseinek a száma is jelentősen meghaladja az 1 millió darabot. A kitisztult banki állományok mögött azonban a nem teljesítő jelzálogkölcönök közül mintegy 100 ezer darab a követeléskezelőkhöz kerültek. Az adósság okozta fenyegetettség jelentős károkat okozhat: a rejtőző stratégiák miatt erősítheti a feketegazdaságot;; a folyamatos stressz mentális betegségeket okozhat; a feszültség a családok szétesését eredményezheti, valamint az ilyen környezetben felnövő gyerekek magukkal vihetik traumáikat felnőtté válásukban is, illetve a rossz minták miatt növekedhet az esélye annak, hogy a későbbiekben ők is hasonló anyagi gondokkal küzdenek majd.

Ezek alapján határozottan kijelenthetjük, hogy szükség van olyan szolgáltatásra, amely az eladósodott családokat segíti. Egy megújuló szolgáltatásnak viszont a kialakult új gazdasági-társadalmi környezethez, az új intézményrendszerhez és a követeléskezelés sajátosságaihoz kell illeszkednie.

Az új modell kialakításakor figyelemmel kell lenni arra, hogy releváns szervezetek – köztük a Családi Csődvédelmi Szolgálat vagy a Pénzügyi Békéltető Testület - és a piaci szereplők centralizált modellekben működnek, ugyanakkor építeni kell arra, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok eddigi tapasztalata jelentős érték, illetve a potenciális családokkal ők tudnak napi szintű kapcsolatot kialakítani. Szükségesnek látszik egy ügyfélszegmentáció is, hiszen nem lehet általában eladósodott családokról beszélni, és úgy tűnik, nem lehet általában adósságkezelésről sem beszélni.

A jelenlegi gyakorlat és az azonosítható problémakörök mentén egy többemű rendszer kialakítása tűnik célszerűnek. Ebben a család-és gyermekjóléti szolgálatok az eddigi gyakorlatnak megfelelően a lakhatáshoz kapcsolódó ügyekben közvetlenül segítenek, míg a „bonyolultabb” ügyekben egy újonnan kialakítandó szakszolgáltatóval együttműködve adnak segítséget. Ezt a szakszolgálatot régiós szinten érdemes kialakítani. Ezzel biztosítani lehet a rugalmas alkalmazkodást az – időben és földrajzilag – eltérő igényekhez, el lehet érni egy olyan nagyságrendet, amely már a piaci szereplők számára is releváns. A szakszolgálat könnyebben kialakíthat partnerséget a Családi Csődvédelmi Szolgálattal, a Pénzügyi Békéltető testülettel, a Magyar Nemzeti Bankkal (Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat) vagy akár a piaci szereplők érdekképviseleteivel (Bankszövetség, MAKISZ).

1. Bevezetés

A kutatást a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság rendelte meg az EFOP-1.9.4.–VEKOP-16-2016-0001 „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” - „Módszertani tárgyú kutatások és fejlesztések” keretében azzal a céllal, hogy átfogóan megismerje az adósságcsapdába került családok megélhetési stratégiáit, valamint ezzel kapcsolatban a helyi szociális intézmények (család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok) és önkormányzatok adósságkezelő gyakorlatait, különös tekintettel az uzsora jelenségének kezelésére. A vizsgálat kiterjed a személyi kölcsönt, hitelt nyújtó pénzügyi intézetek, valamint követeléskezelők gyakorlatára és tapasztalataira is. A kutatást a TÁRKI Társadalomkutatási Intézet végezte 2019 novembere és 2020 októbere között.

A kutatás közvetlen hátterét az adósságkezelési szolgáltatás 2015. márciusi átalakítása¹ adja, ami miatt szolgáltatási hiány alakulhatott ki az adóssággal érintett családok lakhatási, megélhetési problémáinak kezelésében. A jelen kutatás a családok válaszait közvetlenül nem érinti, mivel azt a Városkutatás Kft. korábban elvégzett vizsgálata lefedte ugyanezen projekten belül. Ebben a tanulmányban ezt kiegészítendő a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok valamint a pénzügyi szereplők révén az intézményi szempont került előtérbe, ezen belül is a túlzottan eladósodott családok stratégiáit meghatározó tényezőket vizsgáltuk közelebbről, mindezt egy tágabb gazdasági, intézményi és szabályozási kontextus részeként. A kutatás fókuszában tehát az állt, hogy maguk az intézményi szereplők a család- és gyermekjóléti központoknál és szolgálatoknál hogyan élték meg az eladósodott családokkal kapcsolatos munkát, milyen válaszokat adtak ők maguk adott esetben a szervezeti illeszkedés mellett is az elmúlt években a megváltozott körülményekre. Ennek mentén olyan javaslatokat fogalmaztunk meg, amelyek egy rugalmasan változó vagy a változásokra reagálni képes szolgáltatáshoz járulhatnak hozzá. A kutatás központi kérdésköre tehát, hogy a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok munkatársai tapasztaltak-e, és ha igen, hogyan élték meg a változásokat, és milyen jellegű változásokat láttak a családok stratégiáiban, illetve milyen szociális szolgáltatási gyakorlatok voltak jellemzők az adósságkezelés területén 2015 előtt és után.

Az alábbi tanulmány először áttekinti az adósságkezelési szolgáltatásokat szabályozó környezet elmúlt évtizedekben bekövetkezett változásait és jelenlegi helyzetét. Kiemelten foglalkozunk a túlzott eladósodás szempontjából releváns gazdasági, piaci folyamatokkal, a szabályozás változásaival, valamint új intézményekkel. Ezt követi a korábbi adósságkezelési és adósságcsökkentési programok (pl.: önszolgálati pénzügyi csoportok), civil kezdeményezések vagy projektek, mikrohitelző projektek tapasztalatainak, hatásainak és eredményeinek összegzése. A következő fejezetben a család- és gyermekjóléti szolgálatok tapasztalatait mutatjuk be egyrészt a szolgálatok és központok vezetőivel, esetmenedzserrel és/vagy adósságkezelő tanácsadóival, egyéb releváns munkatársaival készült félig strukturált interjúk, részben pedig a család- és gyermekjóléti szolgálatok körében végzett online intézményi kérdőíves kutatás alapján. Végezetül a téma szempontjából releváns pénzügyi szereplőkkel, követeléskezelőkkel készült félig strukturált interjúk kutatás eredményeit ismertetjük.

¹ 2015. március 1. óta az Szt. szerint nem kötelező, ellenben több településen jelenleg is elérhető. Mindemellett, fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy attól függetlenül, hogy egy település önkormányzata az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyújtott pénzbeli és természetbeni ellátások kiegészítéseként nyújt lakhatáshoz, lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó települési támogatást, avagy sem, családsegítés keretében adósságkezelési tanácsadás biztosítható.

A jelen kutatás elsődleges feladata a szolgáltatási válaszok „feltérképezése”, ugyanakkor a keretprojekt címében szereplő „megújítás”-nak megfelelően javaslatokat is megfogalmazunk az intézményi rendszer kereteiben történő fejlesztésre.

2. Az adósságkezelési és adósságcsökkentési szolgáltatások, a szabályozói, gazdasági-társadalmi környezet változásainak áttekintése

2.1. Az adósságkezelési és adósságcsökkentési szolgáltatások áttekintése Magyarországon a rendszerváltás után

A kutatás témájának, a lakossági eladósodottságnak és az adósságkezelésnek tágran értelmezett kontextusához a kiindulópontot az 1993-ban bevezetésre került lakásfenntartási támogatás adja. Ezt a támogatást az önkormányzatok bizonyos hányada – kivéve a kisebb települések, pl.: 1998-ban 2.000 fő alatti települések 60%-a nem folyósította – biztosította, mégpedig minimális összegben (pl.: 2003-ban a támogatás összegének átlaga havi 2000 Ft körül volt). Míg a bevezetést követő pár évben egyre növekedett a támogatásban résztvevők száma, ez 1997-ben megváltozott és 2003-ig szinte a felére csökkent. Ha a támogatásra fordított kiadást nézzük, azt láthatjuk, hogy 1997-től kezdve nagyjából azonos összegekről beszélhetünk, melyek egy főre leosztása után az derül ki, hogy a bevezetést követő majdnem 10 évben sem érte el a havi 2000 forintot. A támogatásban részesülők relatív alacsony számának és a támogatás alacsony összegének tudatában adódik a kérdés, hogy vajon mennyire tudta a lakásfenntartási támogatás betölteni az alapfunkcióját, azaz, hogy a pénzügyileg legkiszolgáltatottabb csoportok fizetőképességét megőrizték. (1. táblázat)

1. táblázat. Lakásfenntartási támogatásra vonatkozó adatok (1994-2003)

Évszám	Támogatásban részesülők száma (fő)	Támogatásra fordított kiadás (millió Ft)	Egy főre jutó havi összeg (Ft)
1994	82 436	1014	1025
1995	234 727	2332	828
1996	236 559	3004	1066
1997	296 280	3698	1040
1998	268 721	3881	1203
1999	211 876	3654	1437
2000	197 032	3551	1500
2001	183 220	3587	1631
2002	175 055	3762	1790
2003	148 232	3539	1990

Forrás: Szociális Statisztikai Évkönyv, KSH, 2004, Kőnig 2006.

Az adósságkezelés, adósságrendezés rendszerváltás utáni történetének (Kőnig 2006 és Lunkán 2015 alapján²) első mérföldköve a Népjóléti Minisztérium kétütemű támogatása 1990 és 1994 között, amelyet az önkormányzatoknak nyújtott a közüzemi adósságok rendezéséhez, mindezt meghívásos pályázati rendszerben.

A következő fontos mérföldkö 1995, ekkor indult Salgótarjában egy holland együttműködés keretében az adósságkezelő tanácsadók képzése. Az adósságkezelési képzés alapvető funkciója a családi gazdálkodás segítése, a bevételek beosztása, a fennálló tartozások adott család helyzetéhez mérten való törlesztése volt, továbbá a fizetési készség és képesség meglétének vizsgálata, esetleges kialakítása, fenntartása, az ügyfél érdekeltté tétele hátralékainak rendezésében.

² A fejezet további részei erre a két munkára támaszkodnak ott, ahol más forrás nincs megjelölve.

A következő lépés az adósságkezelés evolúciójában az 1998-ban kihirdetett adósságkonszolidáció, mely arra biztosított lehetőséget, hogy a központi támogatás igénybevétele jogszabályi keretek mentén minden település számára nyitottá váljon. A program bevezetését különböző felmérések, adatgyűjtések előzték meg a közüzemi szolgáltatások (áram, gáz, távhő) és lakáshitelek figyelembe vételével.

Ezt követően egy fontos lépcsőfoknak tekinthető 2003-ban az a módszertani projekt, amely az adósságkezelési szolgáltatások terjedését, fejlesztését kívánta elősegíteni. Ennek hatására 2004 végére az adósságkezelési szolgáltatás a lakosság 40%-a számára volt elérhető, az akkori 10,5 millió fős népességből.

Ezzel lényegében párhuzamosan, 2004 elején került kidolgozásra a Nemzeti Lakásprogram, melynek középpontjában főleg az 1989 előtt felvett hitelek tartozásai álltak.

Annak érdekében, hogy lássuk, milyen kontextusban, milyen eladósodottsági mintázatokra reflektálva jelentek meg ezek a szabályozások, érdemes megemlíteni, hogy ebben az időszakban (2003-ban) a legnagyobb összegű tartozás a távhő, illetve az elektromos áram esetében jelent meg, de az egy adóra jutó hátralék összege már a távhő és a gáz esetén kiemelkedő. A lakáshitel kapcsán az OTP-s tartozásokat nézve elmondhatjuk, hogy az 1989 előtti hátralékos szerződések száma meghaladja a 32 ezret 1989-1993 között pedig további több mint 18 ezer, így összesen 51 ezer hátralékos lakáshitel szerződés halmozódott fel 2003 végéig. (2-3. táblázat)

2. táblázat. Közüzemidíj-tartozások adatai (2003.12.)

Megnevezés	Áram	Gáz	Távhő	Összesen
Fogyasztók száma (ezer fő)	4 725	3 034	645	8 405
Hátralékos fogyasztók száma (ezer fő)	335	68	192	596
Hátralékos fogyasztók aránya (%)	7,1	2,2	29,8	7,1
Hátralékos fogyasztókön belüli				
– 12 hónapnál nagyobb tartozással rendelkezők aránya (%)	3,1	21,2	32,8	14,8
– bírósági végrehajtás alatt állók aránya (%)	1,2	7,0	43,3	15,5
Kikapcsolt fogyasztók aránya a hátralékosokhoz viszonyítva (%)	13,0	6,5	–	11,9
Hátralék összege (M Ft)	4 179	1 860	4 926	10 926
Egy adóra jutó hátralék összege (Ft)	12 448	27 487	25 595	18 404

Forrás: Az érintett közüzemi vállalatok adatszolgáltatása, Kőnig 2006.

3. táblázat. OTP-től felvett lakáshitel-tartozás adatai (2003.12.31.)

Megnevezés	Régi feltételű (1989 előtti)	Törlesztéses (1989–1993)	Összesen
Hítelszerződések száma	135 378	55 277	190 655
Hátralékos hitelszerződések száma	32 475	18 612	51 087
Ebből:			
– egy éven túli tartozás	16 233	13 103	29 336
– bírósági végrehajtás alatt álló	16 242	5 509	21 751
Egy éven túli hátralékosok aránya (%)	24,0	33,7	26,8
Hitelállomány (M Ft)	23 778	11 783	35 561
Hátralékos hitelállomány (M Ft)	12 116	9 883	21 999
Ebből:			
– egy éven túli tartozás	5 944	5 278	11 222
– bírósági végrehajtás alatt álló	6 172	4 605	10 777
A hátralékos hitelállomány aránya (%)	50,9	83,9	61,9
Egy hátralékosra jutó tartozás (Ft)	373 087	531 001	431 049

Forrás: Kőnig 2006.

A 2003-ban kialakított adósságkezelési szolgáltatás részét képező adósságkezelési támogatás lényegében arra volt hivatott, hogy az eladósodott, meghatározott szempontok alapján rászoruló családoknak segítsen, akik rendelkeztek valamennyi fizetőképességgel, tehát a legrosszabb pénzügyi kondíciókkal rendelkezők kizorultak a támogatásból.

Ugyanakkor a fizetőképesség meglétének nem szükséges feltétele a fizetési készség: aki nem motivált saját tartozásainak rendezésére, azon a rendszer máshogyan tud segíteni. Ezeknél az ügyfeleknél, családoknál elsődlegesen a motiváció kialakítása és fenntartása fontos. Egyfajta tapasztalatként jelent meg, hogy a motiválatlan, néha spekulatív ügyfelek esetében a szankcionálás volt célravezető, de kérdéses, hogy ez mennyire volt helyes válasz bizonyos esetekben. A nem motivált, közömbösnek mondható ügyfelek esetében a folyamatos kapcsolattartás, informálás biztosította a motiváció kialakulását, fenntartását.

A támogatás összege az adósságkezelési szolgáltatás bevezetésekor nem lehetett több, mint a kezelt adósság 75%-a, de maximum 200 ezer forint. A tanácsadó fő feladata az volt, hogy a családdal kooperálva állapítsák meg, hogy mekkora a törlesztési kapacitása, valamint hogy mennyi ideig szükséges a szolgáltatást igénybe vennie. A javaslat önkormányzatnak való beadása és annak elfogadása után, illetve a folyósítás ideje alatt a tanácsadó aktív tagja a folyamatnak, követte a háztartás gazdálkodását, életvezetési tanácsokat adott, szükség esetén felvette a kapcsolatot a hitelezőkkel, közüzemi szolgáltatókkal. Utóbbi sok esetben problémás volt, hiszen nem minden esetben születtek megállapodások ezekkel az intézményekkel, ezért voltak olyan esetek, amikor az adott adósságtípus nem is volt így kezelhető.

Az adósságkezelési szolgáltatás történetében egy következő állomást azok a 2005-ben bevezetett változások jelentik, amelyek értelmében 18 hónapban maximalizálták a futamidőt, valamint 200 ezer forintos keretösszeget felváltotta egy 5 éves és 400 ezer forintos támogatási keret. Ez a támogatás elsősorban hitelekre volt igénybe vehető, ugyanakkor a közüzemi szolgáltatás megszüntetésének esetében a hátralék nagyságától függetlenül lehetett igényelni.

A 2010 szeptemberében a Nemzeti Erőforrás Minisztérium (NEFMI)³ által kiadott tájékoztató alapján, 2010. január 1-től az adósságcsökkentési támogatás maximális összege 300 ezer, illetve 600 ezer forint volt. Az adósságkezelési szolgáltatás intervallumát 18 hónapban maximalizálták, de indokolt esetben egyszer 6 hónapra meghosszabbítható. Az igénybevétel feltételeinek a következőket jelölték meg:

- az adósság értéke haladja meg az 50.000 Ft-ot, az elfogadható adósságtípusok egyikénél, mellyel legalább 6 havi elmaradásban van,
- vagy közüzemi díjtartozás miatt az egyetemes szolgáltatást már kikapcsolták,
- az adott háztartásában az egy főre jutó havi jövedelem ne legyen magasabb, mint az önkormányzati rendeletben meghatározott összeg,
- az igénylő az adott településen kiírt minimális lakásnagyságot és minőséget meg nem haladó ingatlanban él,
- az igénylő vállalja az adósság és az adott önkormányzatnál megállapított adósságcsökkentési támogatás különbözetének kifizetését,
- részt vesz az adósságkezelési tanácsadáson. (NEFMI 2010)(4-5. táblázat)

³ 2012. óta Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI).

4. táblázat 2010. január 1-től elfogadott adósságtípusok az adósságkezelési szolgáltatás igénylésénél

Adósságtípusok
<i>közüzemi díjtartozás (vezetékes gáz-, áram-, távhő-szolgáltatási, víz-és csatorna-használati, szemétszállítási, több lakást tartalmazó lakóépületeknél, háztömböknél központi fűtési díjtartozás)</i>
<i>közösköltség-hátralék</i>
<i>lakbér-hátralék</i>
<i>a hitelintézettel kötött lakáscélú kölcsön-szerződésből, illetve abból átváltottszabad felhasználású kölcsönszerződésből fennálló hátralék.</i>

Forrás: NEFMI, 2010.

5. táblázat Az önkormányzat jogosultsági feltételként meghatározott egy főre jutó jövedelemhatár

Egy főre jutó jövedelemhatár minimuma
<i>öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 150%-ánál (2010.január 1-től 42.750Ft)</i>
<i>egyedül élő esetén annak 200%-ánál (2010.január 1-től 57.000Ft),</i>

Forrás: NEFMI, 2010.

A 2015-ös változtatások hatálya az adósságkezelési szolgáltatás mellett kiterjedt a lakásfenntartási támogatásra, a méltányossági közgyógyellátásra, valamint a méltányossági ápolási díjra vonatkozó szabályozásra. Ennek feloldását szolgálta (volna) a települési önkormányzatoknál igényelhető települési támogatás, mely formáját, igénybevételének feltételeit, összegét helyben határozzák meg.

2015. március 1-jétől az adósságkezelési szolgáltatás szabályai megváltoztak – a települési önkormányzatok saját hatáskörükben állapítják meg a hátralékok kezelésének szabályait, ideértve a feltételeket, a futamidőt, összeget, tartozástípusokat. A Szociális törvény változásával egyidejűleg a 2015. évi költségvetést megalapozó törvényben is megjelent ez a módosítás, az önkormányzatokra terhelte az ilyen típusú szociális segélyek felelősségét. Az önkormányzatok saját bevételeik terhére tervezhették ezeket a támogatásokat, illetve a hátrányos helyzetű településeknek a központi költségvetés is biztosított erre forrást. Ez nagy változás volt az addigi modellhez képest, amelyben az önkormányzatok az adósságcsökkentési támogatás összegének 90%-át központi forrásból kapták meg.

6. táblázat A 2015. évi új segélyezési rendszer alapsémája⁴

A régi ellátás neve	Új ellátás	Megállapító hatóság	
<i>Szociális rászorultságtól függő pénzbeli ellátások (segélyek)</i>			
Időskorúak járadéka		járás	
Ápolási díj			
Foglalkoztatást helyettesítő támogatás			
Rendszeres szociális segély	<i>helyett</i>	Egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás	települési önkormányzat
Lakásfenntartási támogatás		Települési támogatás	
Adósságcsökkentési támogatás, adósságkezelési szolgáltatás			
Méltányossági közgyógyellátás			
Méltányossági ápolási díj		Rendkívüli települési támogatás	
Önkormányzati segély		–*	
Óvodáztatási támogatás			
<i>Természetben nyújtott szociális ellátások</i>			
Köztemetés		járás	
Közgyógyellátás			
Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság			

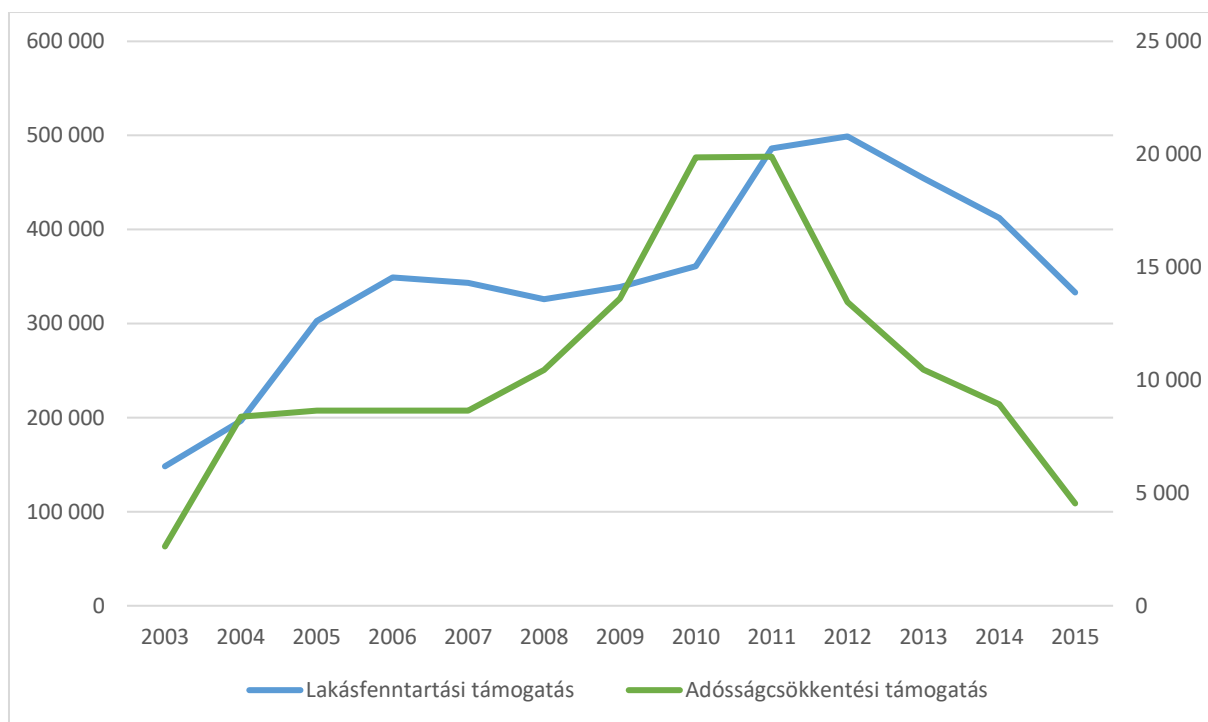
* 2015. szeptember 1-jétől megszűnik.

Forrás: Esély, 2015.

Az alábbi diagram látványos képet mutat arról, hogy 2003 és 2015 között hogyan változott a lakásfenntartási, valamint az adósságcsökkentési támogatásban részesítettek száma: 2015-ben előbbihez 333.149 fő, utóbbihoz 4.536 fő jutott hozzá. A vizsgált időszakban a legmagasabb értékek a lakásfenntartási támogatás esetében 2012-ben 498.931 fő, az adósságcsökkentési támogatásnál 2011-ben 19.892 fő volt. (1. ábra)

⁴ Forrás: http://esely.org/kiadvanyok/2015_3/2015-3_2-1_MozerTauszVarga_Segelyezesi_rendszer.pdf

1. ábra A lakásfenntartási és adósságcsökkentési támogatásban⁵ részesültek száma (fő), 2003-2015

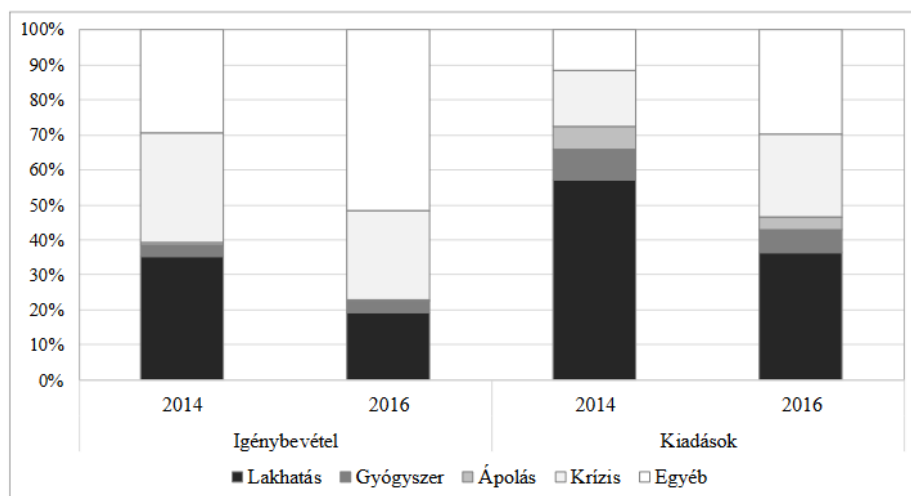


Forrás: KSH

Kopasz és Gábos (2018) tanulmányából kiderül továbbá, hogy 2014 és 2016 között jelentős átrendeződés történt a támogatási célokat is tekintve: az egyéb és a krízis jellegű támogatások (ide tartozik a rendkívüli települési támogatás) aránya megnőtt, a lakhatási célúak csökkentek (57%-ról 36%-ra). Továbbá a tanulmányból az is kiderül, hogy míg 2014-ben a települések 98%-ában volt lakhatási célú támogatásban részesülő személy, ez két év múlva 74%-ra csökkent.

⁵ Mindkét támogatás esetében 2015. február 28-ig volt a jogosultság megállapítható. A 2016. évi adat az ez előtt, legfeljebb 18 hónapra megállapított, 2016-ra áthúzódó eseteket tartalmazza.

2. ábra A vizsgált támogatásban részesítettek és a támogatásokra fordított kiadások támogatási célonkénti megoszlása 2014-ben és 2016-ban (%)



Forrás: Gábos-Kopasz (2018).

2019-ben a következő kritika fogalmazódott meg az átalakításokra vonatkozóan (Hegedüs, 2019): „Az adósságkezelési szolgáltatás elsősorban a váratlan krízishelyzet kezelésére szolgálna, de ha a lakhatással kapcsolatos hátralék felhalmozódása tartós jövedelmi szegénységből ered, úgy rendszerszinten nem alkalmas a probléma megoldására. Az adósságkezelési szolgáltatásban résztvevő háztartások jelentős hányada, közel harmada már 2015 előtt is törvénytörően újratermeli hátralékát. Így az adósságcsökkentési támogatás lényegében egy visszamenőlegesen biztosított lakásfenntartási támogatásnak volt tekinthető, ez viszont lényegesen költségesebb, mint egy hatékony lakásfenntartási támogatási rendszer. Ilyen azonban Magyarországon jelenleg nem létezik, és a 2015-ös átalakítást követően a létező rendszer is kevésbé alkalmassá vált a lakhatási szegénység, és az ebből fakadó hátralékosság és társadalmi károk enyhítésére.”

A szolgáltatás igénybevételének feltételeiből, az ellátórendszerhez való hozzáállásból, a megküzdési stratégiák hiányából/nem megfelelőségéből adódóan az ügyfelek már akkor érnek oda a szakemberhez, amikor „már ég a ház”, komolyabb probléma van.

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy az 1990-es évek óta jelen van egy törekvés a különböző okok miatt díjhátralékot felhalmozó egyének és családok támogatására, ugyanakkor nem lehetünk meggyőződve a támogatások hatékonyságáról. Számos esetben tapasztalható, hogy jogosultság peremfeltételei részben kizorító hatásúak, részben nem követik a gazdasági-társadalmi folyamatokat (pl. a nyugdíjszerű ellátásban részesülők közül sokan a nyugdíjuk éves növelése miatt – miközben az ellátásuk reálértéke csökken - a jövedelmi feltételeknek nem felelnek meg, mert azok a mindenkori öregségi nyugdíj legkisebb összegéhez kapcsolódnak, amely tizenkét éve változatlan értékű).

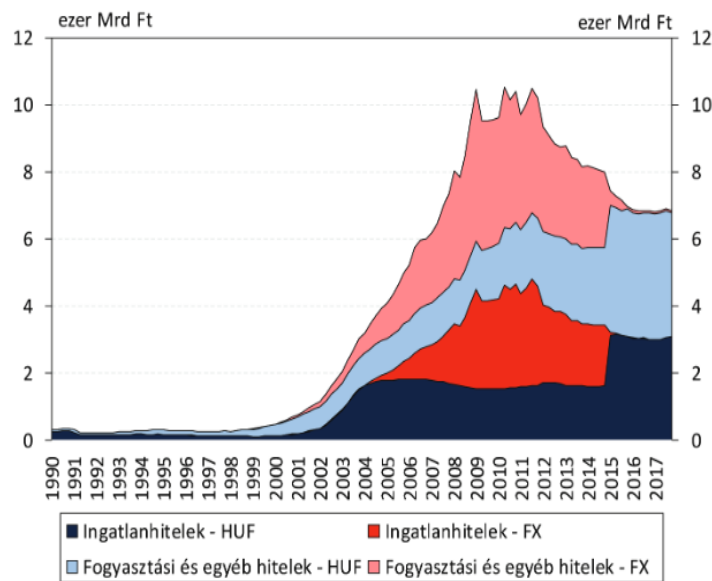
2.2. Az eladósodást érintő szabályozói és gazdasági környezet változásai a 2008-as válság után

2.2.1. A válsághoz vezető út

A tanulmány több fejezetében is a 2008-as gazdasági és pénzügyi válságot tekintjük mérföldkőnek, és ahhoz viszonyítva mutatjuk be a szabályozói rendszer által hozott intézkedéseket, melyek alapvetően a háztartások eladósodottságát kívánták mérsékelni, illetve megakadályozni.

Míg az ezredforduló idején a teljes háztartási hitelállomány a GDP mindössze 4 százaléka volt, - alapvetően hitelintézetektől felvett, forintban denominált hitelek – pár évvel később a hitelállomány értékének elképesztő növekedése jelent meg, jelentős szerkezeti változások mellett. A 2000-es évek elején kb. 500 milliárd forintnyi adósságállomány 2003-tól éves szinten majdnem 1000 milliárd forinttal nőtt a válság kezdetéig. Ez a fellendülés főleg a fogyasztási hitelek esetében figyelhető meg, melyek nagyobb arányban fedezett hitelek voltak. A lakossági hitelek állománya 9,5 ezer milliárd forintra, a bruttó hazai termék 35 százalékáig növekedett. (3. ábra) (Dancsik-Fábián-Fellner, 2019)

3. ábra. A háztartási szektor hitelállományának alakulása terméktípus szerinti és devizális bontásban, 1990-2017



Forrás: MNB, 2019

A 2008-ban kezdődő gazdasági válság pontosan megmutatta, hogy az ügyfelek mennyire váltak kitétté az effajta átrendeződésnek, felelőtlen hitelezésnek, hitelfelvételnek. Az alapvetően devizában eladósodott emberek nem voltak felkészülve, illetve felkészítve arra, hogy mennyi kockázatot rejt magában az eladósodásuk. A válság során a devizaalapú hitelek olyan szintű drágulásra mentek keresztül, hogy azt a háztartások jelentős hányada nem volt képes továbbfizetni.⁶ Ehhez közvetve

⁶ A hitelkamatok az összes hitelköltség legnagyobb hányadát adják - kb. 80-90%, tehát változásuk jelentősen hat a háztartások pénzügyi terheire. A 2008-as válság alatt az MNB növelte a jegybanki alapkamatot, amit a gazdasági

és/vagy közvetlenül köthetőek a munkaerőpiaci és jövedelmi változások. A pénzügyi válság hatására a Magyar Nemzeti Bank 2009-től több olyan intézkedés bevezetésére kötelezte a pénzintézeteket, melyek a lehetséges kockázatokat és a reális sérülékenységet figyelembe veszik, azokat mérséklik. (Állami Számvevőszék 2020)

A válság hatását jól mutatják a Központi Hitelinformációs rendszer mulasztásos kölcsönökre vonatkozó adatai. A bedőlt hitelek száma 2006-ról közel hatszorosára nőtt 2014-re. Ez a nagyarányú bedőlés sokként érte a társadalom egészét.

7. táblázat KHR – mulasztások száma, 2006-2019

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
fennálló mulasztások száma, ezer db	281	433	669	1044	1392	1567	1498	1696	1894	1796	1784	1583	1426	1205
megszűnt mulasztások száma, ezer db	267	294	330	354	374	137	295	299	317	421	335	279	272	263

Forrás: BISZ Zrt.

2.2.2. Élet a válság után – válságkezelés és új intézmények

Az Európai Közösség, majd az Európai Unió a 2000-es évek elejétől sok, de a lakossági hitelezéshez csak közvetve kapcsolódó irányelveket alkotott. A válság előtt a pénzintézetek hitelezési gyakorlatát, az ügyfelek hitelképességének felmérését törvények nem szabályozták – ennek fényében nem meglepő, hogy 2008-ra jelentősen megnőtt a lakossági hitelállomány. Se a bankok, se a háztartások nem tudták felmérni, hogy milyen kockázatokat rejt magában a hitelezés. A válság nem hagyta tovább terjedni és működni ezt a fajta „tudatlanságot”, ami mindkét fél számára súlyos következményekkel járt.

2009-ben erre reagált a jogalkotó és kihirdetésre került a 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fhtv.). A törvény az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelvét hozta át a hazai jogrendszerbe, valamint szabályozást biztosított az egyre növekvő számú jelzáloghitelekre. A törvény alapján az ügyfélnek 14 napos határideje van a szerződéstől való indoklás nélküli elállásra, illetve maximálisan szerepel benne az előtörlesztésnél a tőketartozáshoz viszonyított díj százalékos mértéke. Ezeken felül felhatalmazta a Kormányt a teljes hiteldíj mutató (THM) meghatározására, számítására és közzétételére vonatkozó részletes szabályozás rendeletbeli megállapítására, valamint magában foglalja a hitelképesség vizsgálatának szabályait stb. A 361/2009. Korm. rendelet tartalmazza, hogy a hitelnyújtó csakis hitelkockázati fedezet figyelembevételével adhat hitelt, a természetes személy hitelképességét és hitelezhetőségét hitelbírálatonként kell megvizsgálni. A hitel/fedezet maximális mértékére vonatkozó új előírásoknak megfelelően bizonyos hitel- és lízingszerződéseknel nem dolgozhattak a 361/2009. Korm. rendeletben meghatározottnál nagyobb arányszámokkal a pénzügyi szolgáltatók.

erősödéssel párhuzamosan a monetáris politikáján enyhítve az irányadó alapkamatot és kamatfolyosót csökkentette. A jegybanki alapkamat mértéke 2016. május 25-e óta 0,9%. Míg 2012-ben a fogyasztási hitelek átlagkamata elérte az évi 21,7%-ot, 2019 novemberében 7,7% volt.

Érdeemes röviden körbejárni a hitelezés, hitelfelvétel rendszerét a lakossági fogyasztó szempontjából, mivel erre ezek a fogalmak adják a keretét a következőknek, illetve a későbbiekben a pénzügyi szakemberek tapasztalatait összegző fejezetnek (5. fejezet).

A válság rávilágított arra, hogy az addigi hitelezési folyamatok mind morális, mind prudenciális szempontból aggályosak voltak. Az első reakciók között volt a banki etikai kódex megfogalmazása és gyakorlatilag már 2010-ben elindult – a válságkezelés eszköztárának kialakítása mellett – az a szakmai egyeztetés, amely a hitelezés új szabályait alkotta meg. Ezek közül itt most a bankközi hitelnyilvántartás megújítását, a felelős hitelezés szabályainak kialakítását mutatjuk be.

2.2.2.1. A Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)

A hitelképesség reális vizsgálatára jött létre a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR), amelynek a szabályait a 2011. évi CXXII. törvény írja le. A *Bankközi Adós és Hitelinformációs Rendszer (BAR)* átkonvertálásként is értelmezhető a jelenleg használt *Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)*. Míg a korábbi egy negatív adóslista volt, utóbbi már egy teljeskörű nyilvántartás, a jól teljesítő kölcsönöket is tartalmazza, és az adósságrendezési eljáráshoz szükséges információkat is rögzíti.⁷ Ez ugyan a hitelintézetek felől nézve külső változás, de alapvetően átalakította az ügyfélértékelés szemléletét és folyamatát, és alapot adott később a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató (JTM) bevezetéséhez (ld.: következő fejezet).

Hitelfelvétel esetében alapvetően azt vizsgálják, hogy az ügyfél milyen valószínűséggel fizeti majd vissza a hitelt, melynek során egyéni jellemzőket néznek (adósmínősítés – rating, scoring). A pénzügyi intézet a beadott hitelkérelmet elfogadhatja, elutasíthatja vagy eltérő feltételekkel hagyhatja jóvá (pl.: eltérő futamidő, pénzösszeg). A hitel díja a felszámított kamatok és a további díjak függvényében alakul – a kamat mértéke a jegybanki alapkamat szintjétől, adott bank által használt referencia-kamatlábtól (BUBOR, LIBOR, EURIBOR), és az üzletpolitikától, az ügyfél minősítésétől, a hitel futamidejétől és kamatperiódusától függ. Ezen felüli költségeket a kereskedelmi bankok különböző feltételekhez kötötten elengedhetnek vagy mérsékelhetnek (pl.: kezelési költség, hitelbírálati díj, előtörlesztés és végtörlesztés díja). (Állami Számvevőszék 2020)

2.2.2.2. A felelős hitelezés kereteinek kialakítása

A 2008-as válság következtében minden fél – hitelintézetek, pénzügyi fogyasztók, állam – számára nyilvánvalóvá vált, hogy a pénzügyi stabilitás érdekében olyan szabályozást kell kidolgozni, amely radikálisan csökkenti a hasonló hitelválság kockázatát. Meg kell akadályozni, hogy a lakossági ügyfélkörben a fogyasztók törlesztési kapacitását meghaladó szerződések jöjjenek létre és a nem teljesítéshez kapcsolódó kockázatokat is mérsékelni kellett. Így került bevezetésre és szabályozásra JTM és a HFM.

A hitel felvételét alapjaiban befolyásoló érték a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató (JTM), az adóssághék szabályok egyik alapja,⁸ mely alapvetően hitelfelvevők eladósodottságának megakadályozását hivatott szolgálni. Számításakor a havi adósságszolgálat és csakis az igazolt havi

⁷ Forrás: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing/hitelfelvetel/kozponti-hitelinformacios-rendszer>

⁸ 2015.01.01.-től van érvényben a 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet alapján.

nettó jövedelem vehető figyelembe – maximalizált hányados, mely felett nem valósulhat meg a hitelfelvétel, így az ügyfél által havonta fizetendő törlesztőrészlet, és ezáltal a felvehető hitel összege korlátozott. (Állami Számvevőszék 2020)

„Elsősorban a JTM határozza meg a banki hitelezést, ... ezek az elmúlt években nem változtak. Az ügyfelek nagyjából ugyanazt a szintet hozzák JTM tekintetében, tehát például személyi kölcsön esetében 40% felett, nagyjából nincs változás. Az megfigyelhető banki ágon, hogy az ügyfelek egyre több hitelt vesznek fel, viszont a hitel futamideje is nő, ezért a JTM nem változik, gyakorlatilag a törlesztőrészlet ugyanannyi marad.” – vezető, kereskedelmi bank

A hitelfelvételt ugyanígy markánsan meghatározó, szintén az adóssághék rendeletben bevezetett érték a hitelfedezeti mutató (HFM), amely a fedezett hiteleknél (pl.: jelzáloghitel) a fedezetek (pl.: lakásérték) arányában korlátozza a felvehető hitelek nagyságát. (Magyar Nemzeti Bank: Adóssághék szabályozás)

2.2.2.3. Pénzügyi békéltetés

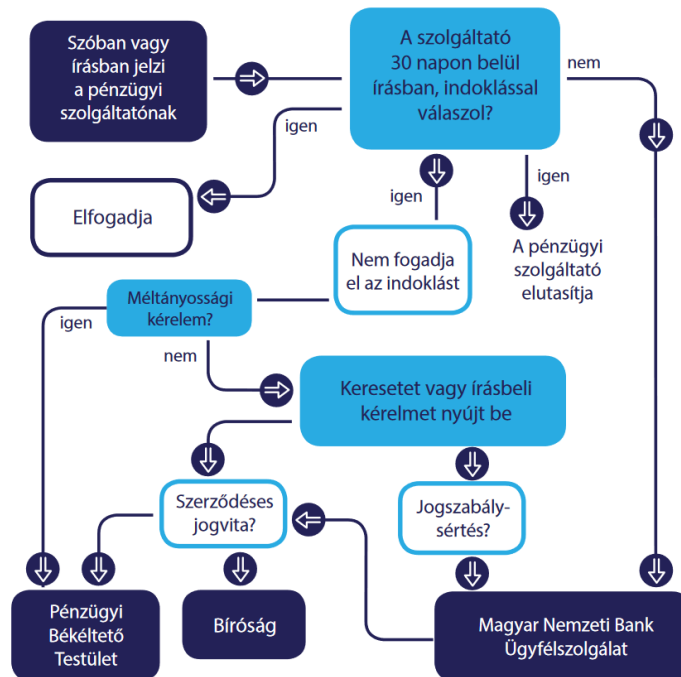
2011-ben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény keretében jött létre a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT).⁹ A pénzügyi békéltetés egy alternatív vitarendezési fórum, mely keretében a pénzügyi jogviták megkönnyítésére, gyorsítására ingyenesen álljanak rendelkezésre szakmailag felkészült, tapasztalt jogászok és közgazdászok. A cél, hogy a résztvevő felek belátásuk szerint, a PBT munkatársainak segítségével, egyezséget kössenek, mely lehetőséget ad arra is, hogy ne kerüljön bíróság elé az ügy, így a szervezetrendszer is tehermentesül.

A Békéltető Testület a 2014-ben hatályba lépett jogszabályok, törvények és MNB elnöki rendeletek alapján a törvényi elszámolás és forintosítás miatti jogviták jogorvoslatának fórumává vált 2015-ben. 2017-től törvényi kötelezettsége a Testületnek, hogyha nincs a felek között egyezség, a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetést, szolgáltatói jogsértés és/vagy szerződésszegés egyértelműen azonosítható és a fogyasztó igénye az egymillió forintos összeghatárt nem haladja meg.¹⁰ A pénzügyi panasztétel lehetséges útjait a 4. ábra foglalja össze.

⁹ 2013 szeptemberében megszűnt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF), feladatait a Magyar Nemzeti Bank vette át.

¹⁰ Forrás: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete>

4. ábra. A pénzügyi panasztétel lehetséges útjai¹¹



Forrás: MNB, 2019.

Az elszámolás/forintosítás hatásai a PBT működésében még 2019-ben is érezhetőek voltak. Az év során 18 esetben kérelmezték az ügyfelek a helyes elszámolás megállapítását, 2 ügyben megismételt eljárásra került sor; az év végére a 20 ügyből 19-et sikerült lezárni.

A beérkezett általános ügyek:

- 2663 belföldi békéltetési ügy,
- 686 méltányossági ügy,
- 35 határon túli ügy,
- 3 online platformon keresztül érkezett ügy.¹²

2.2.2.4. Rezsicsökkentés

A 2013-ban hatályba lépő törvény (2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról) alapvető célja az egyetemes szolgáltatások (közmű) árának csökkentése, melyet a következőképp foglalja össze annak első mondata: „a lakossági terhek csökkentése, a jövedelmek felhasználásának szabadsága, a létfenntartáshoz szükséges, mindenképpen kifizetendő háztartási tételek árának csökkentése egyértelmű és határozott igény valamennyi állampolgár részéről.”¹³

A 2007-től folyamatosan növekvő energiaköltségekre adott válaszként is értelmezhető a rezsicsökkentés, mely bevezetésének hatására a háztartási energia ára 2014-ben 12, 2015-ben további

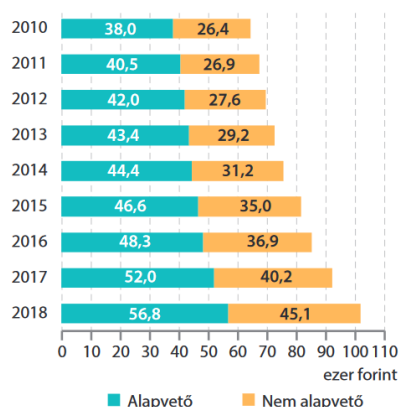
¹¹ Forrás: <https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>

¹² Forrás: <https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-2019-hun-0213-2.pdf>

¹³ Forrás: <https://net.jogtar.hu/joqsabaly?docid=a1300054.tv>

2,9%-kal mérséklődött, ezzel csökkentve a háztartás kiadásokat. 2014-től megfordultak az arányok, már nem lakásfenntartásra, hanem élelmiszerre és alkoholmentes italra költött a lakosság a legtöbbet. A háztartások 2018-ban reálértéken 4,4%-kal fordítottak többet lakásfenntartásra és háztartási energiára, mint az azt megelőző évben.¹⁴

5. ábra. A háztartások egy főre jutó alapvető és nem alapvető kiadásainak alakulása havi szinten (2020)



Forrás: KSH, 2020.

Az intézkedést bevezetése óta számos kritika érte, például az Európai Bizottság elé is többször került Magyarország, például a hatósági árak használata végett.¹⁵

Következő két táblázatunk értelmezésekor fontos figyelembe vennünk, hogy a országonként különbözőképp kerül meghatározásra az energia ára: meghatározzák „a keresleti és kínálati lehetőségek, a geopolitikai helyzet, a nemzeti energiaszerkezet, az import diverzifikációja, a hálózati költségek, a környezetvédelmi költségek, a szélsőséges időjárási körülmények, valamint a jövedéki adó és más adók.” A diagramokban bemutatott értékek tartalmazzák az adókat és díjakat.

Az Európai Unióban a háztartási fogyasztók¹⁶ 2019 második félévében Svédországban (0,1167 euró/kWh), Spanyolországban (0,1021 euró/kWh) és Hollandiában (0,0965 euró/kWh) fizettek legtöbbet a földgázért, míg Romániában (0,0332 euró/kWh), Magyarországon (0,0334 euró/kWh) és Lettországon (0,0351 euró/kWh) a legkevesebbet. A magyar fogyasztók a legmagasabb árat fizető Svédországhoz képest kb. három és félszeres a különbség.¹⁷ (6. ábra)

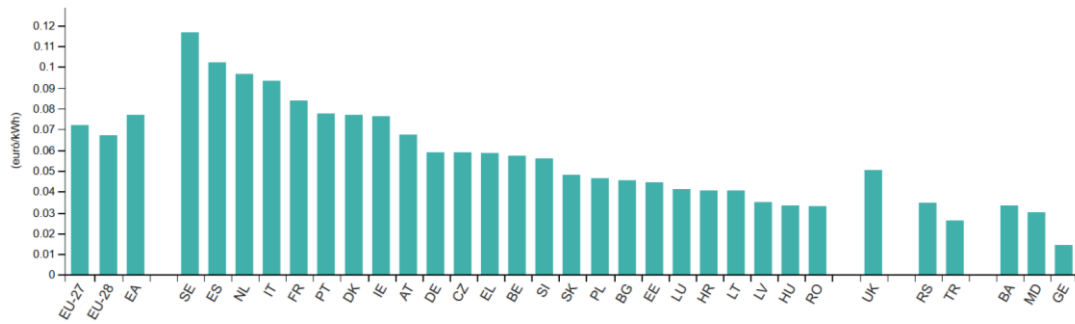
¹⁴ Forrás: http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mo/mo_2019.pdf

¹⁵ Forrás: https://hvg.hu/gazdasag/20200930_rezsicsokkentés_itm_javaslat

¹⁶ Évi 20 gigajoule [GJ] és 200 GJ fogyasztású közepes fogyasztók.

¹⁷ Forrás: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Natural_gas_price_statistics/hu#H.C3.A1ztart.C3.A1si_f.C3.B6ldq.C3.A1z.C3.A1rak

6. ábra. Háztartási földgázárak (adóval együtt) Európában, 2019 második félév¹⁸



Forrás: Eurostat, 2020.

A villamosenergia-árak tekintetében azt mondhatjuk el, hogy a háztartási fogyasztók¹⁹ 2019 második félévében Dániában (0,2924 euró/kWh), Németországban (0,2873 euró/kWh) és Belgiumban (0,2860 euró/kWh) voltak a legmagasabbak, ezzel szemben Bulgáriában (0,0958 euró/kWh), Magyarországon (0,1097 euró/kWh) és Litvániában (0,1254 euró/kWh) voltak a legalacsonyabbak. A magyar fogyasztók a legmagasabb árat fizető Dániához képest kb. két és félszeres a különbség.²⁰ (7. ábra)

7. ábra. Háztartási villamosenergia-árak (adóval együtt), 2019 második félév²¹



Forrás: Eurostat, 2020.

Összefoglalva azt mondhatjuk - az egyéb tényezőket nem belekalkulálva (pl. mediánjövedelem, egy főre jutó GDP, stb.) -, hogy az Európai Unió országai közül a távhő- és villamosenergia-árak tekintetében, a magyarországi háztartási fogyasztók számára relatíve olcsón elérhetőek az egyetemes szolgáltatások.

¹⁸ Cipruson, Máltán, Finnországban a háztartási szektor nem fogyaszt földgázt

¹⁹ Évi 2500 kWh és 5000 kWh közötti fogyasztású közepes fogyasztók.

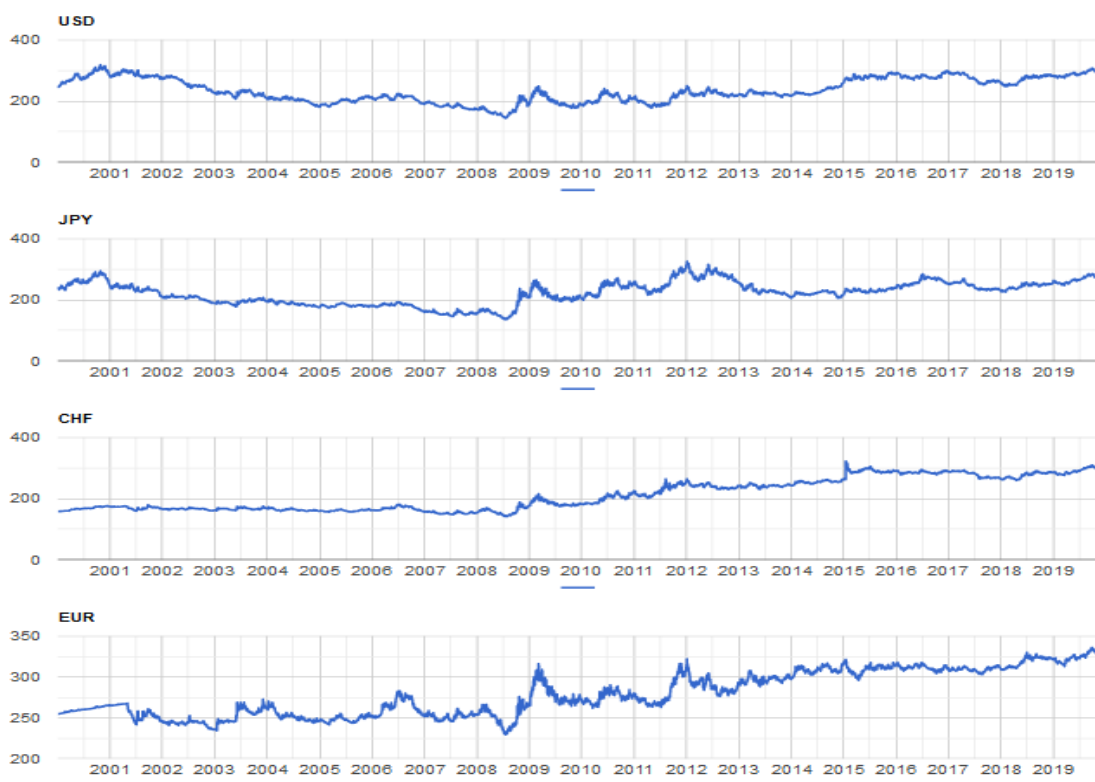
²⁰ Forrás: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Electricity_price_statistics/hu

²¹ Koszovó (XK): ez a megnevezés nem érinti a jogállással kapcsolatos álláspontokat, továbbá összhangban van az 1244 (1999) sz. ENSZ BT-határozattal és a Nemzetközi Bíróságnak a koszovói függetlenségi nyilatkozatról szóló véleményével.

2.2.2.5. Az elszámolási és forintosítási törvény

Gyakorlatilag az utolsó válságkezelési intézkedés az elszámolási és forintosítási törvény²² volt 2015-ben. A törvénnyel – a Kúria jogegyezségi döntése alapján tisztességtelenül felszámított árfolyamkülönbözet, díjak és kamatok elszámolása mellett - kiküszöbölésre került az árfolyamkockázat a deviza vagy deviza-alapú jelzálogkölcsön-szerződéssel vagy ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízingszerződéssel rendelkező lakossági ügyfelek esetében. Ez a lakosság további – árfolyamnövekedésből fakadó – eladósodását akadályozta.²³ Ennek az ügyfelek számára ingyenes és automatikusan járó intézkedésnek a szükségszerűségét a 8. ábra és a 7. táblázat jól illusztrálja.²⁴

8. ábra Árfolyamgrafikonok: USA dollár, japán jen, svájci frank, euró



Forrás: MNB

²² 2014. évi LXXVII. törvény az egyes fogyasztói kölcsön szerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről (<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400077.tv>) és a 2015. évi CXLV. törvény egyes fogyasztói kölcsön szerződésekben eredő követelések forintra átváltásával kapcsolatos kérdések rendezéséről (<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1500145.TV>)

²³ Forrás: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hirek-aktualitasok/elszamolasi-es-forintositasi-informaciok/deviza-alapu-szerzodesek/forintositas-deviza-alapu-szerzodesek>

²⁴ Forrás: <https://www.mnb.hu/arfolyam-lekerdezes>

7. táblázat. A 2014. évi LXXVII. törvény az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről²⁵ alapján az átváltandó hitel árfolyamai: svájci frank, euró, japán jen, USA dollár

Deviza	Forint
1 CHF	256,47
1 EUR	308,97
100 JPY	216,30
1 USD	236,56

Forrás: MNB 2014.

2.2.2.6. Magáncsőd – természetes személyek adósságkezelése

A 2015. évi CV. törvény a természetes személyek adósságrendezéséről (továbbiakban: ARE, magáncsőd) hosszantartó előkészítés után került kihirdetésre. A törvény két lépcsőben került bevezetésre:

- 2015.09.01-2016.09.30. között csak azok számára volt nyitott, akik esetében a lakhatásul szolgáló ingatlan közvetlen veszélyben volt,
- 2016. október 1-től: azok az eladósodott természetes személyek, akik az általános jogszabályi feltételeknek megfelelnek, és velük szemben nem állnak fenn a törvényben meghatározott kizáró okok.

A magáncsőd egy olyan önkéntes eljárás, melynek célja, hogy „a fizetési nehézségekkel küzdő természetes személyek adóssága az ehhez szükséges vagyon és jövedelem felhasználásával, szabályozott keretek között rendezésre kerüljön és fizetőképességük helyreálljon” (Are tv. 1. § (1) bek.)²⁶, továbbá jelzáloghitel esetén – az esetek többségében – az is cél, hogy az adósok a jelzáloggal terhelt, lakhatásukat biztosító ingatlant megtartsák tartozásaik rendezése mellett.²⁷ Az eljárás folyamatát a 9. ábra mutatja.

A törvény megjelenése óta számos kritikát kapott, amelyek közül az egyik legfontosabb, hogy alapvetően nem egy nyitott eljárásról van szó, hiszen csak olyanok kerülhetnek be, akik rendelkeznek bejelentett jövedelemmel. Ebből következnek a további kritikák, köztük az, hogy olykor akár életszerűtlen, de legalábbis nagyon szigorú feltételeknek kell megfelelni egy nagyon hosszú és bonyolult eljárásba való bekerüléshez. A negatívumok meglepte nem jelenti azt, hogy ez egy rossz eljárás lenne, sőt, vannak esetek, amikor pont a korábban felsorolt komplexitás biztosítja a sikert – a magáncsődben az adósságok egyben vannak kezelve, minden hitelező kielégítésére törekszik. A potenciális ügyfelek számára legerősebb érv az ARE mellett az, hogy az adóssal, adóstárssal, illetőleg az eljárásban kötelezettséget vállaló egyéb kötelezettel szemben végrehajtási eljárást folytató önálló bírósági végrehajtó, illetve más végrehajtást fogadatosító szerv előtt folyamatban levő végrehajtási eljárások szünetelnek az adósságrendezés kezdeményezésének benyújtásáról szóló értesítés végrehajtó általi kézhezvételétől kezdve.

2020. augusztus 13-tól a Nemzeti Eszközkezelő Program résztvevői is kezdeményezhetik a természetes személyek adósságrendezési eljárását. Az egyes vagyongazdálkodást és a nemzeti pénzügyi

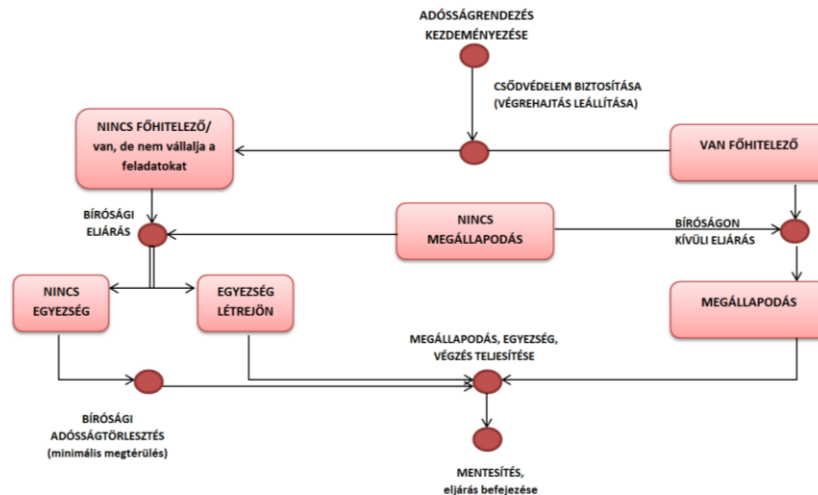
²⁵ Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400077.tv>

²⁶ Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1500105.tv>

²⁷ Forrás: <http://csodvedelem.gov.hu/informaciok/2>

szolgáltatásokat érintő törvények módosításáról szóló 2020. évi LXXX. törvény 58. §-a alapján 2020. augusztus 13-tól a természetes személyek adósságrendezéséről szóló 2015. évi CV. törvény 8. § (1) bekezdésének n) pontja és az 1. melléklet 3. pont b) alpontja hatályát veszítette, ezáltal megnyílt a lehetőség a természetes személyek adósságrendezési eljárásának igénybevétele azon magánszemélyek számára is, akik ezt megelőzően a Nemzeti Eszközkezelő Programban való részvétel miatt nem voltak jogosultak a magáncsőd eljárás kezdeményezésére.

9. ábra. A természetes személyek adósságrendezési eljárásának (magáncsőd) folyamatábrája



Forrás: saját szerkesztés

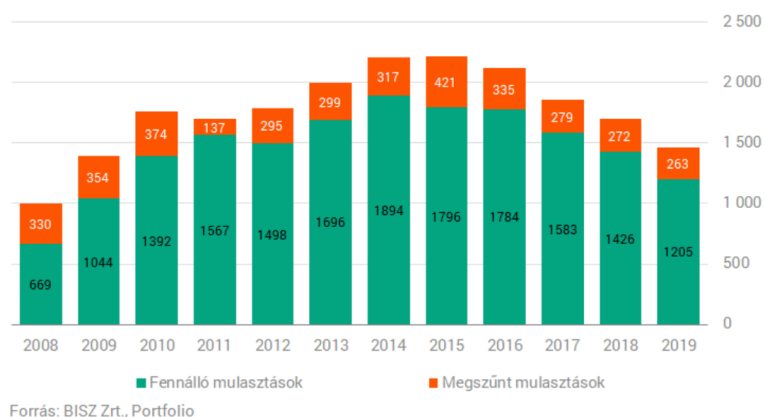
2.2.3. Békeévek a hitelpiacon

2019. év végén 1.205 millió fennálló és 263 ezer megszűnt mulasztás volt nyilvántartva a BISZ Zrt. által – ez 2014 óta 37%-os csökkenést jelent, ami egy 2015 óta csökkenő trend része. A hitelszerződések számát nézve ez azt jelenti, hogy 2019 végén 9.696 millió hitelszerződést tartottak nyilván, melyből 7.398 millió darabot élő hitelszerződésnek minősült.²⁸ A hiteltípusok szerint a hitelkártya- vagy folyószámlahitel a leggyakoribb (45,5%), amit a fogyasztási hitel (32,6%), illetve a jelzálog fedezetű hitel (követ 13%), míg 8,9% az egyéb hiteltermék.²⁹ (10. ábra)

²⁸ Forrás: <https://www.portfolio.hu/bank/20200131/oromhir-a-hiteleknel-10-eve-nem-lattunk-ilyet-az-adoslistan-414299>

²⁹ Forrás: https://bisz.hu/wp-content/uploads/2020/05/2019_Eves_tv_tajekoztato.pdf

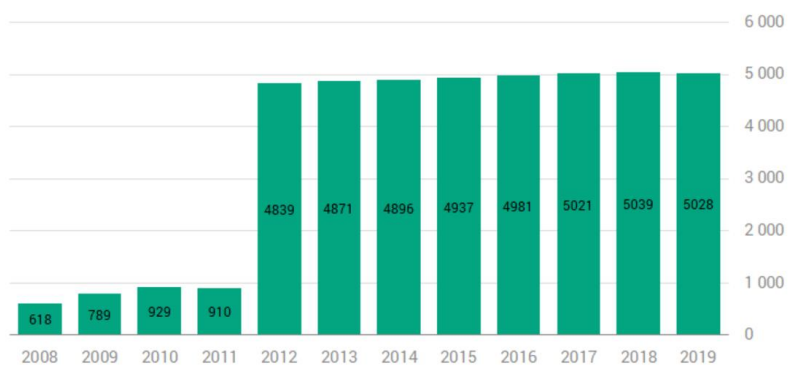
10. ábra Mulasztások a KHR lakossági alrendszerében, 2008-2019 (ezer darab)



Forrás: BISZ Zrt., Portfolio, 2020.

A majdnem 10 milliós szerződésszám 5.028 millió természetes személy között oszlott meg – ez az ország felnőtt lakosságának 63,9%-a, az ország teljes lakosságának 52,7%-a.³⁰ Ezek igen magas arányok és erős számok, melyek megint csak azt mutatják, hogy a hitel, az eladósodás a magyarok többségének életében megjelenik. (11. ábra)

11. ábra Természetes személyek száma év végén a KHR lakossági alrendszerében, 2008-2019 (ezer darab)



Forrás: BISZ Zrt., Portfolio, 2020.

2020 júniusában a háztartási hitelek 2,3%-ánál volt tapasztalható a 90 napos késedelem. A forintHITELEK közül ez legnagyobb arányban a szabad felhasználású jelzáloghiteleknél (6,9%) és a gépjárműhiteleknél (12,5%) jelent meg. Átstrukturált hiteleknél a késedelem aránya elérte a 21,5%-ot, minimális csökkenés tapasztalható az előző negyedévhez képest.³¹ (8. táblázat)

³⁰ Forrás: https://bisz.hu/wp-content/uploads/2020/05/2019_Eves_tv_tajekoztato.pdf

³¹ Forrás: <https://www.mnb.hu/letoltes/tajekoztato-a-publikacioban-megjeleno-2020-ii-negyedevi-adatokrol.pdf>

8. táblázat A háztartásoknak nyújtott hitelek fizetési késedelmessége és értékvesztése, 2020. I-II. negyedév (millió Ft, %)

Megnevezés	Háztartási hitelek (bruttó értéken)			Értékvesztés*			Értékvesztéssel való fedezettség	
	millió forint	millió forint	változás %-ban	millió forint	millió forint	változás %-ban	%	
	2020.03.31.	2020.06.30.	2020.06.30./ 2020.03.31.	2020.03.31.	2020.06.30.	2020.06.30./ 2020.03.31.	2020.03.31.	2020.06.30.
Összesen	7 364 234	7 642 814	3,8%	226 977	255 220	12,4%	3,1%	3,3%
ebből: 90 napon túl késedelmes	189 272	175 378	-7,3%	123 221	117 095	-5,0%	65,1%	66,8%
Átstrukturált	197 940	197 383	-0,3%	48 678	51 196	5,2%	24,6%	25,9%
ebből: 90 napon túl késedelmes	44 973	42 362	-5,8%	27 142	26 014	-4,2%	60,4%	61,4%

*értékelési különbözettel

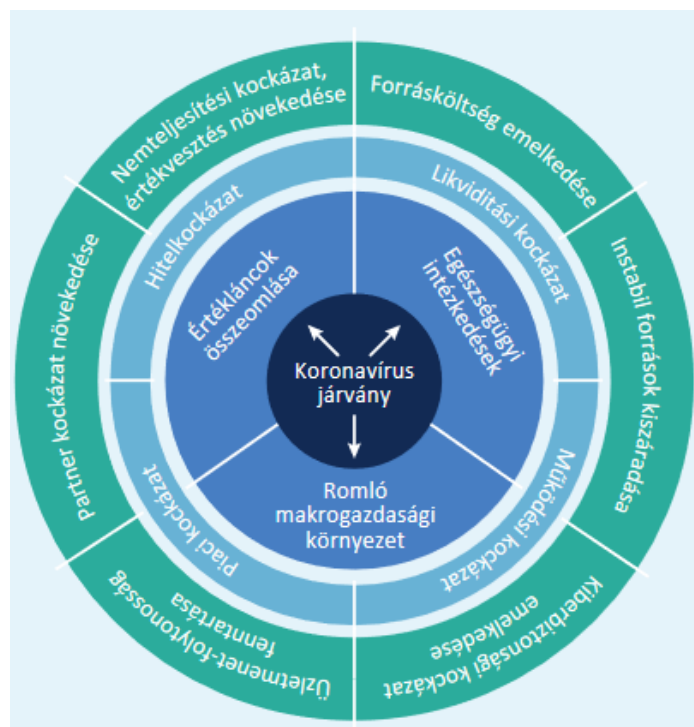
Forrás: MNB, 2020.

2.2.4. Új veszély – a pandémia

A 2020-ban Magyarországon is megjelenő koronavírus az élet minden pontján nyomott hagyott. Következő fejezetünkben a háztartások gazdálkodására, pénzügyi szokásaira, problémáira térünk ki érintőlegesen a járvány idején.

Összefoglalva elmondhatjuk, hogy a vírus nem csak nálunk, de globálisan is kereslet-kínálati sokkot eredményezett, a kereslet több ágazatban összeomlott. (12. ábra)

12. ábra A koronavírus-járvány transzmissziós mechanizmusa



Forrás: MNB, 2020.

A pandémia hatásai erősen megjelentek a foglalkoztatás számos ágazatában, a szolgáltató és szórakoztató iparban, más iparágak mellett. Bizonyos szektorokban a munkavállalók nagyon

kiszolgáltatott helyzetbe kerültek, így adódik a kérdés, hogy a szabályozói oldalról miért nem célzott intézkedésekkel reagáltak a problémákra. Az érintettek nagyságrendjének iparági és regionális szintű megbecsléséhez adhat kapaszkodót az, hogy a régiók közül 2019-ben Budapesten dolgoztak legtöbben a szolgáltató szektorban (712 900 fő), Magyarországon összesen 2 857 300 fő. (9. táblázat)

9. táblázat. A foglalkoztatottak száma nemzetgazdasági szektorok szerint, nemenként (ezer fő).

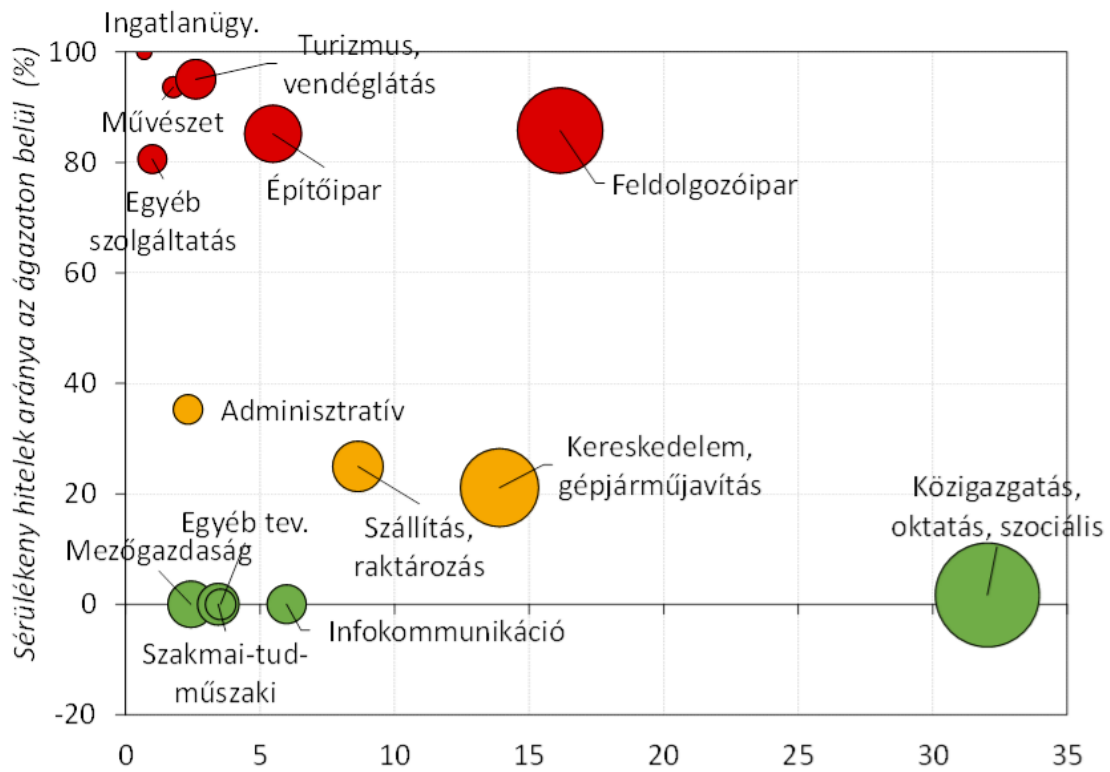
Régiók	Mezőgazdaság	Ipar	Szolgáltatás	Összesen
	2019			
Budapest	1,8	133,5	712,9	848,1
Pest	13,5	180,4	420,8	614,7
Közép-Dunántúl	20,6	224,7	260,3	505,6
Nyugat-Dunántúl	24,4	205,3	258,3	488,0
Dél-Dunántúl	26,0	125,2	221,8	373,0
Észak-Magyarország	21,0	187,7	272,9	481,7
Észak-Alföld	48,6	206,8	384,6	640,0
Dél-Alföld	54,8	180,4	325,8	561,0
Összesen	210,7	1444,1	2857,3	4512,1

Forrás: KSH, 2019

A sérülékeny ágazatok közé tartozik még a feldolgozóipar, az építőipar, a turizmus-vendéglátás, az egyéb szolgáltatások,³² a művészet és az ingatlanügy, amelynek érintettségéhez egy másik proxy lehet az egyes ágazatok részesedése a háztartási hitelállományból, azon belül is a sérülékeny hitelek aránya az egyes ágazatokon belül. A 13. ábrán szereplő buborékok nagysága az adott ágazatban dolgozók számával arányos. (MNB 2020)

³² Bányászat, energia, vízellátás-hulladékgazdálkodás, pénzügyi-biztosítási tevékenység

13. ábra. Sérülékeny hitelek aránya az egyes ágazatokon belül az adott ágazatban dolgozók száma szerint (%)



Forrás: MNB

A veszélyhelyzet hatásai érezhetően megjelentek a KSH adataiban is: a 2020. március–májusi időszakban a munkanélküliek átlagos létszáma 190 ezer fő, a munkanélküliségi ráta pedig 4,1% volt, míg a május–júliusi időszakban a munkanélküliek átlagos létszáma 224 ezer főre, a munkanélküliségi ráta pedig 4,8%-ra emelkedett.³³ (10. táblázat)

³³ Forrás: KSH

10. táblázat. A 15-74 éves népesség gazdasági aktivitása nemenként, havi bontásban, 2020. január-július.

Időszak (2020)	Foglalkoztatottak	Munkanélküliek	Gazdaságilag aktívak	Gazdaságilag nem aktívak	15-74 éves népesség	Aktívítási arány	Munkanélküliségi ráta	Foglalkoztatási ráta
	ezer fő					%		
január-március	4465,8	173,0	4638,8	2772,7	2772,7	62,6	3,7	60,3
február-április	4435,9	174,1	4610	2801,2	2801,2	62,2	3,8	59,9
március-május	4403,1	190,2	4593,3	2817,2	2817,2	62,0	4,1	59,4
április-június	4408,2	214,2	4622,4	2787,3	2787,3	62,4	4,6	59,5
május-július	4438,9	224,3	4663,2	2745,9	2745,9	62,9	4,8	59,9

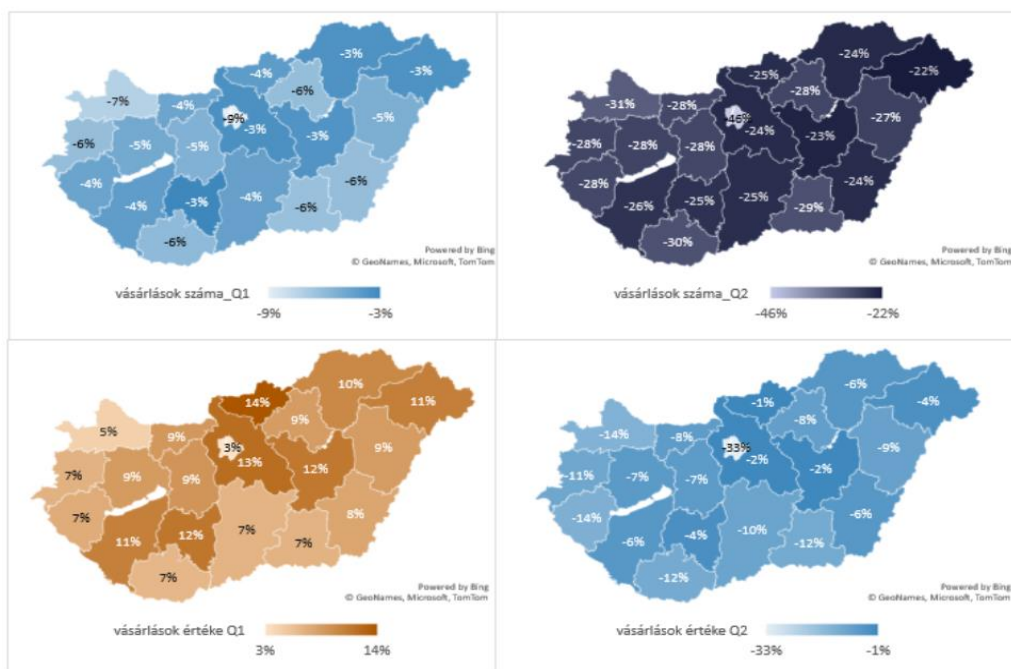
Forrás: KSH, 2020

Több olyan intézkedést vezetett be az állam vagy a munkáltatók részéről a veszélyhelyzet időszakában, mely közvetve vagy közvetlenül, de szinte minden munkavállalót érintettek: a teljesség igénye nélkül ilyenek például a foglalkoztatási formák változása (táv munka térnyerése, rövidebb idejű foglalkoztatás, stb.), a lakossági és vállalati hitelek törlesztési moratóriuma, a kisvállalkozók ideiglenes mentesülése a KATA³⁴ megfizetése alól vagy a TAJ szám nélküli személyek járványügyi ellátása.

A lakosság kockázatvállalási, vásárlási és pénzhasználati szokásai is megváltoztak: az online pénztárgépeken és automatákon történő vásárlások száma és értéke is jelentős visszaesést mutat. (Deák-Takács-Varga 2020) Az első negyedéves vásárlások száma 6%-kal csökkent, értéke mégis 8%-kal nőtt, a második negyedévben 31 és 14%-os csökkenés volt tapasztalható. Kiemelkedő mértékben esett vissza a készpénzes fizetések száma és értéke: 36 és 23%-kal. A kártyás vásárlások számának nem volt ennyire jelentős, 10% körüli, értéke 3%-kal emelkedett. Területelig a legerősebb visszaesés Budapesten volt, számban 46%, értékben 33%, a többi térségben darabszámban 22 és 30, értékben 1 és 14% közötti. (14. ábra)

³⁴ Kisadózó vállalkozások tételes adója

14. ábra Vásárlások számának és értékének változása 2020 első és második negyedében



Forrás: MNB, 2020.

2.2.5. Áram- és gázfogyasztók státusza

Ha az adósságcsökkentési támogatás, illetve az adósságkezelési szolgáltatás hozzáférhetőségét, pontosabban annak hatását akarjuk vizsgálni, hasznos, ha két jól dokumentált szolgáltatást, az áramszolgáltatás és a földgázszolgáltatás fogyasztói státusz változásait áttekintjük. A Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatal az elmúlt évekre vonatkozóan fogyasztói státuszjelentésben mutatja be a védendő fogyasztók számának és a kikapcsolások számának alakulását. (MEKH 2018)

Az áramszolgáltatás esetében a védendő fogyasztók számának alakulásában 2016-2018 között egy lefele tartó dinamikát tapasztalunk. Ezekben az években évről évre mintegy 20%-kal csökkent a védendő fogyasztók száma: a 2016-os 40 486-os értékről 2018-ra 26 921 főre csökkent. Ez a csökkenés a szociálisan rászoruló védendő fogyasztók számának csökkenéséből adódik, miközben a fogyatékkal élő védendő fogyasztók száma gyakorlatilag stagnált. A védendő fogyasztók aránya a 2016-os 0,72%-ról 2018-ra 0,5 %-ra csökkent a fogyasztók teljes sokaságához mérten. A választható kedvezmények közül a legnépszerűbb az előrefizetős mérő beszerelése volt. Ezt rendre 12 331, 11 091 illetve 11 893 fogyasztó igényelte 2016 és 2018 között. Fizetési haladékot és részletfizetés 2017-ben 2892, 2018-ban 1986 fogyasztó kért.

Az előrefizetős mérővel vételező fogyasztók száma 2017-re egy jelentős csökkenést mutatott (119 752 darabról 94 779-re), majd 2018-ra ismét egy kicsit emelkedett 98 101 darabra.

A földgázszolgáltatás esetében is hasonló folyamatokat figyelhetünk meg a védendő fogyasztók adatainak alakulásában. A védendő fogyasztók száma itt is a 20%-os csökkenési dinamikát mutatta a vizsgált években, ami 2016-ról 2018-ra 14 842 főről 9 557 főre csökkent. A védendő fogyasztók aránya mintegy fele az áramszolgáltatásnál tapasztaltnak, 2018-ban 0,27%-a volt az összes fogyasztónak. A földgázszolgáltatást igénybe vevők száma karakteres növekedést mutat, 2016-ról 2018-ra mintegy

60 ezer fogyasztóval nőtt, ebből 20 ezer a lakossági fogyasztók növekménye. Ennél a szolgáltatásnál is a legkedveltebb kedvezmény az előrefizetős mérő, de a kihasználtsága jelentősen csökkent. Míg 2016-ban 4946 fogyasztó igényelte ezt, addig 2018-ban csak 1766.

A védendő fogyasztók számának alakulásában mindenképpen közrejátszik az, hogy ezt a státuszt évente meg kell újítani. Tekintettel arra, hogy a legnépszerűbb kedvezménynek tekinthető előrefizetős mérő akkor is a fogyasztónál marad, ha ezt a megújítást elmulasztja, a védendő fogyasztók számának éves alakulását tekinthetjük az újonnan felmerülő problémák indikátorának. Eszerint a szociálisan rászoruló védendő fogyasztók, a jelentős fizetési nehézségekkel küzdő fogyasztók számának csökkenését feltételezhetjük. Pontosabban az érzékeny fogyasztók csoportja az évek során átváltott már az előre fizetős mérőkre és új belépők ezekben az években kevesebben érkeztek.

A földgázszolgáltatás esetében, főként a rurális térségekben, nem a visszakapcsolás, illetve a szolgáltatás folyamatosságának a fenntartása az egyetlen választási lehetőség, mivel a fűtés, a melegvíz és a fűtés is megoldható más energiaforrással. Így a védendő státusz és az előrefizetős mérők alkalmazása is kisebb mértékű ezen a területen.

A ki- és visszakapcsolási adatokat nézve sem látunk romló tendenciát ebben az időszakban. Az áramszolgáltatás esetében 2016 év eleji „türelmi időszak” után tapasztalhatunk egy jelentősebb növekedést a kikapcsolt fogyasztási helyek számában, ezzel az első negyedév 21 ezer alatti értékei évközben a 25 ezret is meghaladták. Onnan kezdve viszont egy hullámzó, de csökkenő tendenciát láthatunk. (11. táblázat)

11. táblázat Kikapcsolt és visszakapcsolt villamosenergia fogyasztási helyek számának havi alakulása 2016. január és 2018. december között

	Lakossági fogyasztási helyek száma	Szolgáltatásból kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Ebből díjtartozás miatt kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Tárgyidőszakban kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Díjtartozás miatt kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek visszakapcsolás a tárgyidőszakban	ebből: díjtartozás miatt kikapcsolt fogyasztási helyek száma
2016. január	n.a.	18 839	17 730	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
2016. február	n.a.	18 694	17 547	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
2016. március	n.a.	18 606	17 452	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
2016. április	n.a.	19 241	18 109	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
2016. május	n.a.	19 948	18 768	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
2016. június	n.a.	20 642	19 509	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
2016. július	5 107 298	20 784	17 473	3 202	3 079	2 282	2 706
2016. augusztus	5 107 056	22 646	19 580	3 588	3 501	2 263	2 168
2016. szeptember	5 106 853	22 421	19 374	3 915	3 785	2 274	2 235
2016. október	5 106 623	22 249	19 234	4 590	4 511	1 960	1 907
2016. november	5 104 878	21 768	18 830	5 480	5 440	2 086	2 047

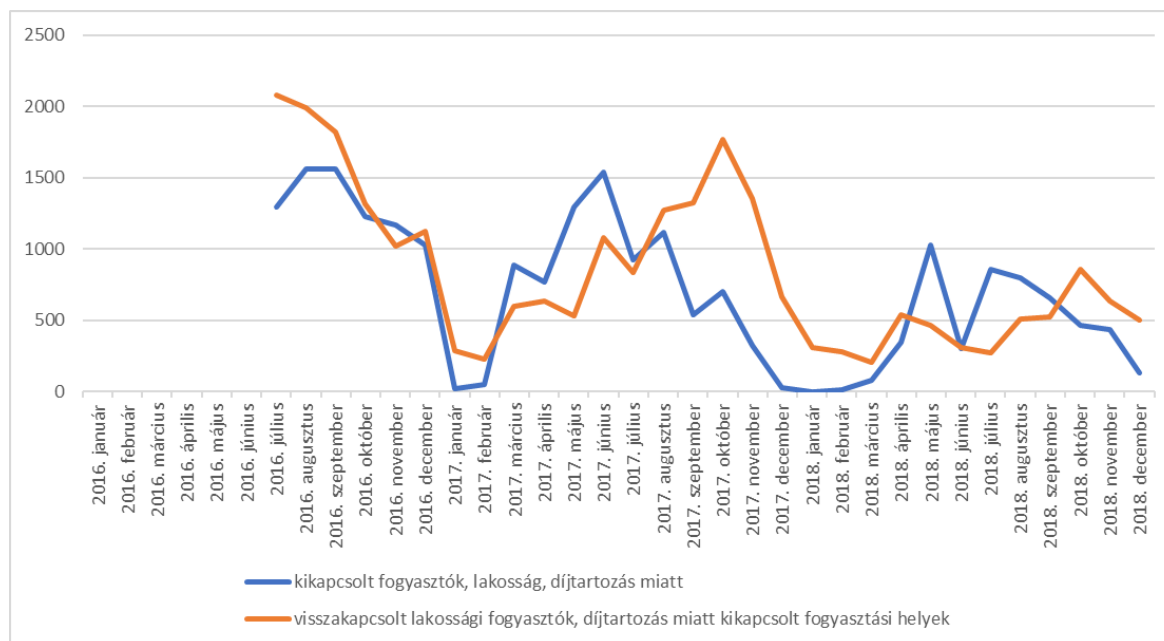
	Lakossági fogyasztási helyek száma	Szolgáltatásból kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Ebből díjtartozás miatt kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Tárgyidőszakban kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Díjtartozás miatt kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek száma	Kikapcsolt lakossági fogyasztási helyek visszakapcsolása a tárgyidőszakban	ebből: díjtartozás miatt kikapcsolt fogyasztási helyek száma
2016. december	5 105 911	21 404	18 444	3 494	3 458	1 722	1 688
2017. január	5 103 600	20 679	17 686	2 254	2 176	1 519	1 479
2017. február	5 102 634	21 143	18 136	2 860	2 752	1 839	1 777
2017. március	5 102 879	19 200	16 002	3 069	2 912	1 745	1 717
2017. április	5 102 967	18 623	15 416	2 081	2 005	1 613	1 553
2017. május	5 105 602	20 046	17 069	3 807	3 677	2 563	2 494
2017. június	5 088 048	19 727	16 808	2 975	2 916	2 309	2 241
2017. július	5 105 613	19 626	16 760	2 906	2 835	2 171	2 100
2017. augusztus	5 106 519	19 595	16 682	3 572	3 448	2 528	2 462
2017. szeptember	5 106 234	19 105	16 184	2 684	2 593	2 182	2 115
2017. október	5 109 150	18 955	16 045	2 697	2 603	2 118	2 045
2017. november	5 166 070	18 563	15 685	2 566	2 439	1 751	1 679
2017. december	5 163 879	18 173	15 308	1 335	1 304	1 177	1 133
2018. január	5 164 615	18 055	15 188	3 274	3 214	2 169	2 118
2018. február	5 166 525	17 971	15 162	2 568	2 475	1 827	1 641
2018. március	5 167 646	17 908	15 074	2 319	2 197	1 630	1 578
2018. április	5 169 785	17 759	14 919	2 559	2 429	1 748	1 690
2018. május	5 175 413	18 438	15 551	3 661	3 542	2 549	2 456
2018. június	5 177 178	18 707	15 358	3 134	3 068	2 666	2 594
2018. július	5 179 303	17 982	14 688	3 647	3 538	2 652	2 584
2018. augusztus	5 180 356	18 215	14 886	3 037	2 961	2 522	2 474
2018. szeptember	5 184 283	17 391	14 199	3 365	3 279	2 650	2 575
2018. október	5 186 487	16 930	13 746	3 287	3 162	2 565	2 488
2018. november	5 186 351	17 265	14 061	2 973	2 901	2 356	2 261
2018. december	5 191 351	16 275	13 378	1 953	1 890	1 691	1 621

Forrás: MEKH 2018

Az adott időszakban kikapcsolt és visszakapcsolt fogyasztási helyek arányát, ha nézzük, azt mondhatjuk, hogy 2018-ban a kikapcsolt fogyasztók mintegy 80%-a visszakapcsolásra is került az előző évek 60-70%-os arányához képest.

A földgázszolgáltatás esetben sajátos periodicitást látunk a fűtési szezonhoz kapcsolódóan. Egyrészt a szolgáltatók – pontosabban ma már gyakorlatilag egy szolgáltató az NKM - önkéntes moratóriumot vállalnak a fűtési szezon hónapjaiban decembertől márciusig. Ebben az időszakban a díjtartozás miatti kikapcsolások száma erősen lecsökken, míg a tavaszi hónapokban megemelkedik. A másik hullám a fűtési idény előtt, szeptember-novemberben jelenik meg, megnő a visszakapcsolások száma. Ez a csúcspont ugyanakkor egyre kisebb amplitúdó mellett tapasztalható. (15. ábra)

15. ábra Földgáz-szolgáltatásból díjtartozás miatti ki- és bekapcsolások száma 2016-2018



Forrás: MEKH 2018

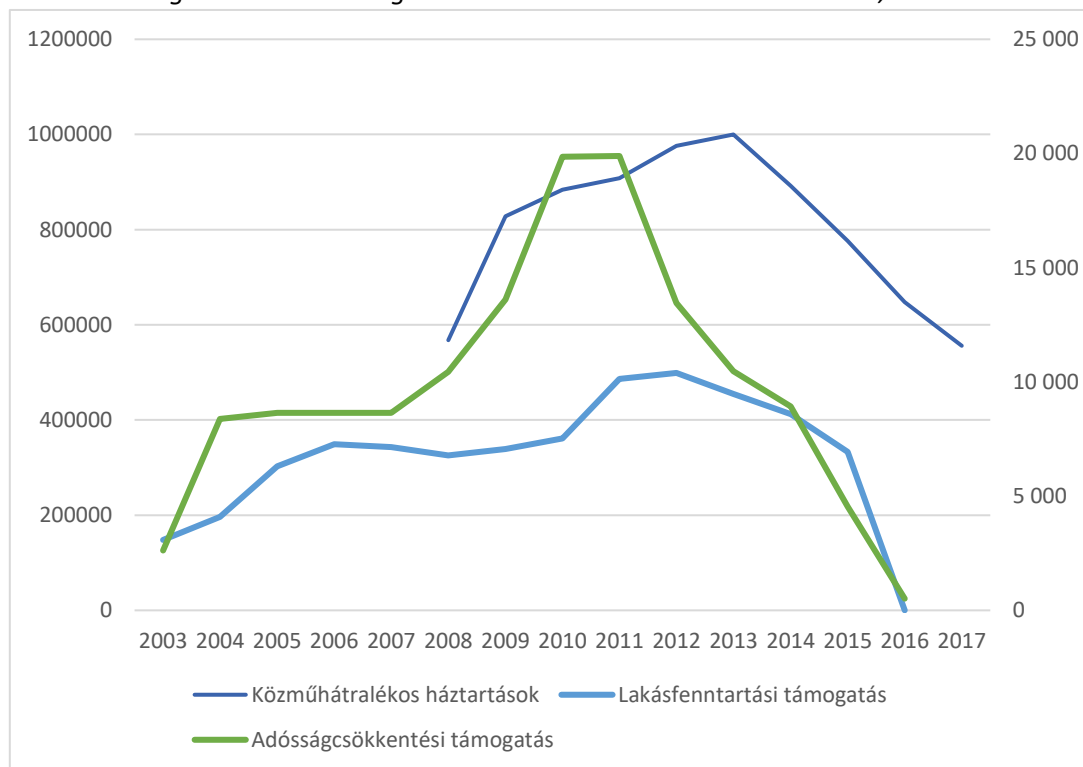
Az áram- és gázszolgáltatás védendő fogyasztók és a ki- és visszakapcsolási statisztikái alapján azt gondolhatjuk, hogy csökken a fogyasztók szolgáltatásból történő kiszorulásának a veszélye. Ez részben mindenképpen így van, hiszen az előrefizetős rendszer a hosszabb-rövidebb idejű fizetőképesség esetén is biztosítja a folyamatos szolgáltatást, elősegíti a tudatosabb fogyasztás és megkönnyíti a lakhatáshoz kapcsolódó célzott támogatások logisztikáját. A számok mögött feltételezhetjük azt is, hogy a díjak reálértéke ebben az időszakban folyamatosan csökkent, így a fizetési nehézséggel küzdők aránya is csökkent.

Ugyanakkor a földgázszolgáltatásnál az is látszik, hogy a saját kérésre kikapcsolt fogyasztási helyek száma magas, 2016-2018 között több mint 28 ezer. A fogyasztók döntése mögött egyelőre még kisebb arányú az alternatív energiaforrásokra történő átállás, gyakran a földgázdíj maga a döntés oka. A díjhátralékhoz kapcsolódó ki- és bekapcsolás egyenlege jelentős pozitívumot mutat. A vizsgált három évben a 21 ezer díjhátralék miatti kikapcsolással szemben 25 ezer visszakapcsolás áll.

Összegezve: a közműhátralékkal rendelkező háztartások, valamint a lakásfenntartási és adósságcsökkentési támogatások időbeli alakulását vizsgálva azt mondhatjuk, hogy a támogatásoknak valószínűleg nagy szerepe lehetett abban, hogy a családok a válság negatív hatásaival könnyebben küzdjenek meg (a hátralékos háztartások görbéje a támogatások visszaesése után éri el a csúcspontját). Ezzel szemben a hátralékos háztartások számának csökkenése mögé inkább az árazás – ezen belül is a

rezsicsökkentés, reáljövedelmek miatti viszonylagos olcsóbbodást – változásait és a védendő fogyasztói rendszer megerősödésének hatását gondolhatjuk, mint az adósságkezelési szolgáltatását.

16. ábra A közműhátralékos háztartások, a lakásfenntartási támogatásban illetve az adósságcsökkentési támogatásban részesülők számának alakulása, 2003-2017



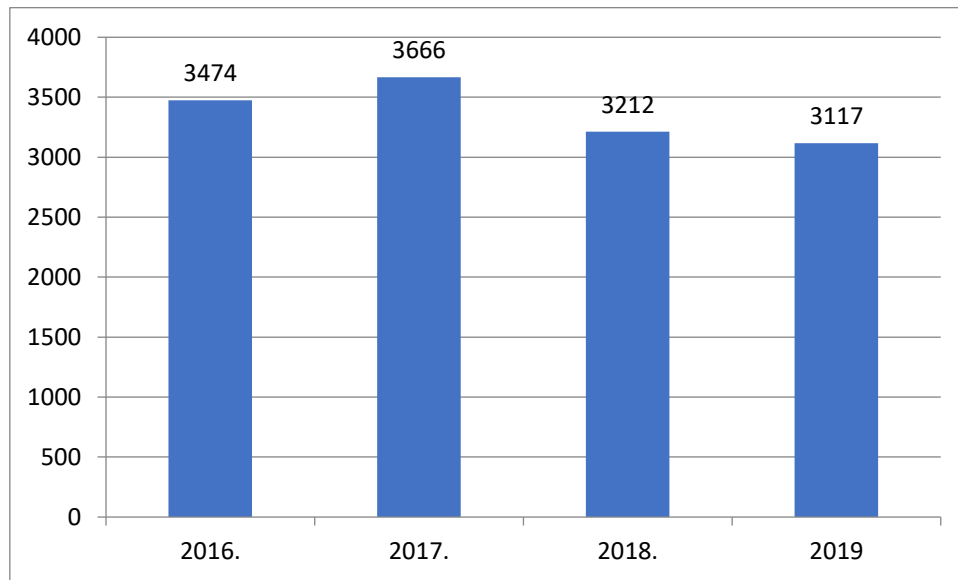
Forrás: KSH, Habitat

2.3. Az örök fenyegetettség, a végrehajtás

Az adósságkezelési szolgáltatás és a következő fejezetben bemutatásra kerülő programok kiemelt célja a lakhatás megőrzése olyan preventív szolgáltatás és támogatás révén, amellyel elejét lehet venni a méltányos lakhatás körében felmerülő hátralékok miatti adósságcsapda kialakulásának. Ez az adósságcsapda vezet végső soron a szerződések felmondásához, a követelések értékesítéséhez, a végrehajtási eljárásokhoz, aminek a vége a kényszerintézkedés és/vagy az ingatlankiürrítési eljárás lehet.

Tekintsük át most ezeket a folyamatokat. A legnagyobb félelmet okozó kilakoltatás adatai kettős képet mutatnak. Az összes végrehajtási cselekmény enyhe csökkenését láthatjuk az elmúlt két évben. (17. ábra)

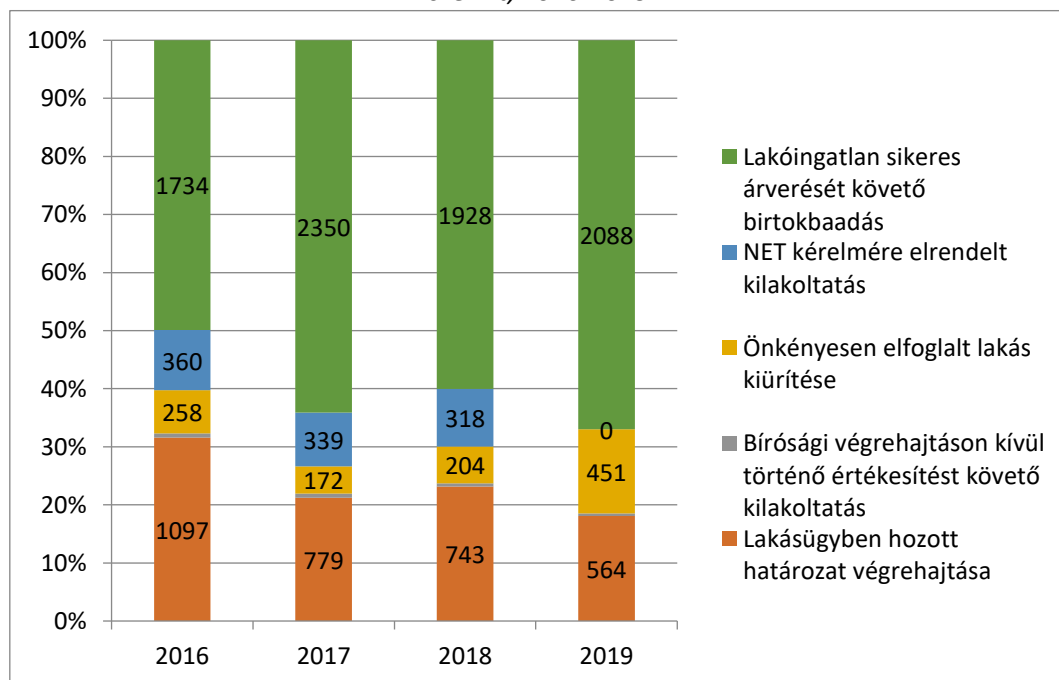
17. ábra Ingatlannal kapcsolatos egyes végrehajtási cselekmények számának alakulása, 2016-2019



Forrás: MBVK

A csökkenő tendencián belül viszont azt tapasztaljuk, hogy a lakásügyben hozott határozatok (emögött gyakorlatilag az önkormányzati lakásbérleti szerződések felmondása van) miatti kiürítések száma és aránya csökken, míg az árverést követő birtokba adások aránya növekedett. (18. ábra)

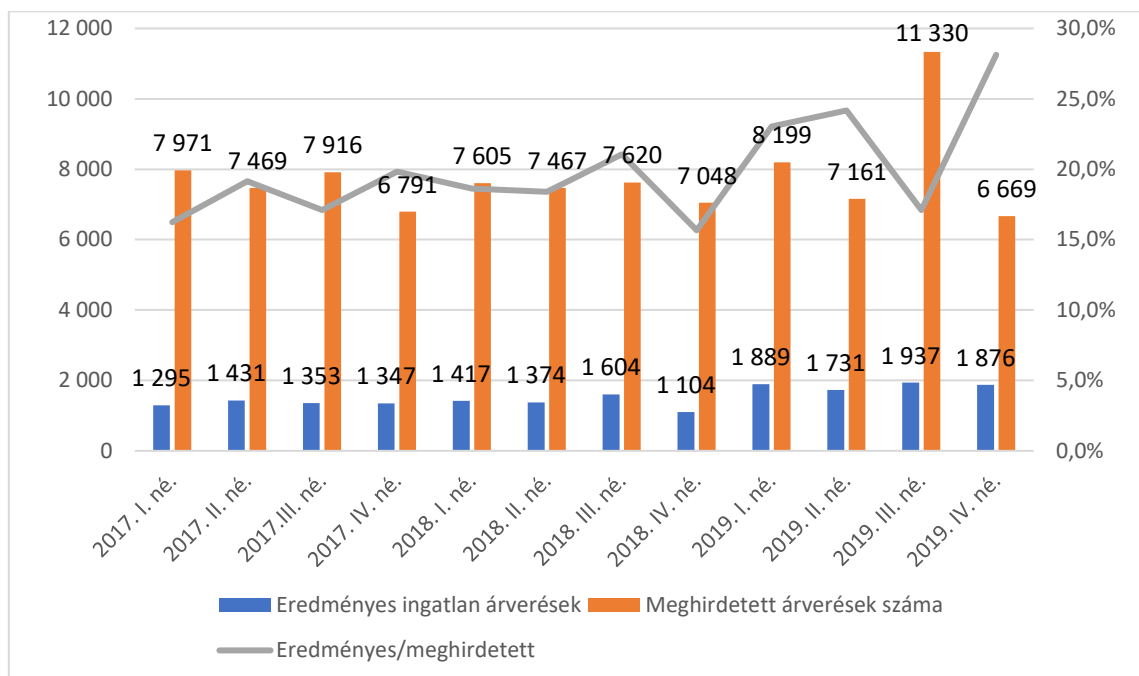
18. ábra Ingatlannal kapcsolatos egyes végrehajtási cselekmények számának alakulása típusok szerint, 2016-2019



Forrás: MBVK

Ez a folyamat összekapcsolódik a kényszerértékesítések tendenciájával, a végrehajtói ingatlanárverések sikeressége emelkedést mutatott az utóbbi években³⁵: 2017. I. negyedév és 2019. IV. negyedéve között közel duplájára emelkedett az eredményes árverések aránya(19. ábra)

19. ábra Önálló bírósági végrehajtók ingatlan árverési eseteinek száma, 2017-2019



Forrás: MBVK

A gazdaság javuló mutatói, az ingatlanpiaci aktivitás, a nagyobb vásárlóerő várhatóan ezt a folyamatot erősíti. Ugyanakkor a gazdaság folyamatai lehetőséget biztosítanak más, a végrehajtási eljárásen kívüli megoldásokra is; a közös értékesítésre vagy teljesítési egyezségekre is.

Nagy jelentősége van annak, hogy az adósok kapnak-e ezekhez segítséget. A bankrendszer stabilizálódása csak részben köszönhető az ügyfelek megerősödő fizetési kapacitásának, jelentős részben a válság előtti rossz állomány értékesítése okozta a javulást.

2019-re a felmondott jelzálogkölcsonök meghatározó része követeléskezelő társaságokhoz került. Ez több módon is nehezíti az adósok helyzetét. Az eddigi szolgáltató helyett egy új, számukra ismeretlen szereplővel kell kommunikálniuk. Míg az eredeti szerződő hitelintézet számára még jelentőséggel bír az ügyfélérték vagy releváns a reputációs kockázat, addig a követeléskezelők gyakorlatilag csupán a megtérülési elvárásaik mentén döntenek. Épp ez utóbbi egyben lehetőséget is jelent: van tárgyalási tér és ha a megtérülési modellbe illeszkedő egyezséget tud az adós elérni, akkor elkerülhető a végrehajtási eljárás, a lakhatás elvesztése. Mindennek az alapja viszont a kommunikáció és az adósok valós fizetőképességének a feltárása. Sajnos azt kell mondani, hogy ez gyakran nem valósul meg, aminek a következménye a fedezetlen követelések – közüzemi és kommunikációs szolgáltatások díjhátralékai, közös költség, áru-é s személyi kölcsönök stb. – esetén a közjegyzői fizetési meghagyás.

³⁵ Az árverésekre vonatkozó adatokban a nem lakáscélú ingatlanok is szerepelnek.

(A felmondott jelzálogkölcsönök közvetlenül is végrehajthatóak, mert jellemzően magát a szerződést is már közjegyzői okiratba foglalják)

A közjegyzői fizetési meghagyással (FMH), pontosabban annak jelentőségével sokan nincsenek tisztában. Ez egy nagyon egyszerű eszköz arra, hogy egy követeléshez kapcsolódóan végrehajtható okirathoz jusson a jogosult. Amennyiben az adós az FMH kézhezvételétől számított tizenöt napon belül nem mond ellent annak, akkor az jogerőssé, végrehajthatóvá válik. A Magyar Közjegyzői Kamara és a Végrehajtói Kar adatait összevetve azt láthatjuk, hogy az új végrehajtási eljárások meghatározóan a fizetési meghagyások miatt kezdődnek. (12. táblázat)

12. táblázat Közjegyzői fizetési meghagyások és a végrehajtókhoz érkezett ügyek, 2015-2019

	MOKK		MBVK
	fizetési meghagyás	végrehajtássá alakult	érkezett ügyek
2015	460 000	n.a	n.a
2016	526 000	414 000	476 106
2017	559 000	n.a	442 645
2018	480 170	403 000	442 193
2019	527 698	401 000	423 669

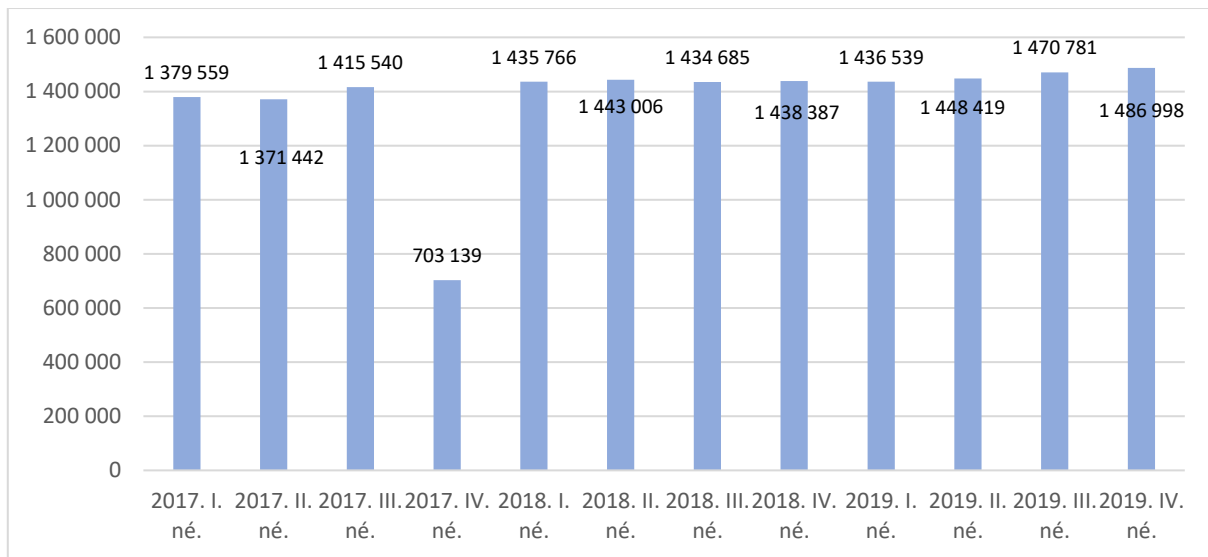
Forrás: MOKK, MBVK

Ezt a folyamatot át lehetne és át kellene vágni. A végrehajtás megkezdése önmagában is mintegy 10%-kal megnöveli a fizetési kötelezettséget (szélsőséges esetben, kisebb összegű tartozás esetén akár meg is duplázhathatja). Ha FMH-ig ér a behajtási folyamat az adósnak, az ellentmondás mellett, az adósnak még mindig lehetősége lenne a megállapodásra, vagy az azonnali fizetésre.

A végrehajtási eljárások aktuális számai még továbbra is nagyon magasak. Ahogy láttuk az évente a végrehajtókhoz érkező új ügyek száma – bár talán egy kis csökkenést mutat – évről-évre 400 ezer felett van.

A folyamatban maradt ügyek esetében viszont nem látszik még a családok fizetőképességének a megerősödése, számuk folyamatosan 1,4 millió felett van és enyhe növekedést mutat. (20. ábra)

20. ábra Folyamatban maradt végrehajtási ügyek száma, 2017-2019



Forrás: MBVK

3. Korábbi hazai adósságkezelési és adósságcsökkentési programok áttekintése

A rendszerváltást követően viszonylag korán kialakult az a konszenzusos vélemény, hogy a fizetési kötelezettségeiket hosszabb-rövidebb ideig nem teljesítő háztartásokra nem lehet ennek következményeit teljes egészében ráterhelni. Vannak olyan élethelyzetek, jövedelmi státuszok, amelyek a társadalom, vagy akár szolgáltatók által is méltányolhatóak és épp a nagyobb krízisek, családi tragédiák, de különösen a lakhatás elvesztésének, vagy a lakhatás minőségének radikális romlásának a megelőzése érdekében anyagi támogatást is igényelnek. Az is egyfajta szakmai és társadalmi közmegegyezésnek tekinthető, hogy az összegyűlt adósság rendezése mellett – amelyhez az adósok saját közreműködése is elengedhetetlen – törekedni kell az újbóli eladósodás megakadályozására, az adósok fogyasztói és pénzügyi tudatosságának a növelésére, illetve adott szegmensekben – az elmaradt vagy rossz szocializáció miatt – ezek megalapozására, megtanítására is.

A tanulmány keretében így két olyan programot mutatunk be, amelyek meghatározóan adósságcsökkentési támogatásokat biztosítanak, valamint két olyan programot, amelyekben a családok pénzügyi szemléletformálása, magatartása, készségek fejlesztése a hangsúlyos. Bemutatunk egy egyedi jó gyakorlatot is, amelyben egy állami lakhatási program integrálta a civil szervezetek kezelési adósságrendezési gyakorlatát.

Habár a mikrohitelzés nem közvetlenül kapcsolódik az adósságkezeléshez, de mégis fontos itt is foglalkoznunk vele, mivel az ilyen programok az eladósodás strukturális problémáira adhatnak megoldást, akár a jövedelemszerzés biztosításával, akár a korlátozottan fizetőképes adósok felelős helytállásának erősítése révén.

3.1. Hálózat Alapítvány³⁶

Az Alapítványt a Díjbeszedő Holding Zrt. jogelődje, a Díjbeszedő Rt. Igazgatóságának három tagja 1995-ben hozta létre annak érdekében, hogy támogatást tudjanak nyújtani a távhő-, víz-, szennyvíz- elvezetési-, hulladékkezelési-, valamint a lakhatással összefüggő díjak hátralékainak kiegyenlítéséhez Budapesten.

Az Alapítvány megalakulása óta többmilliárd forint értékű támogatást tudott nyújtani a fővárosi háztartásoknak. 1999 és 2012 között a rászoruló háztartásoknak közvetlenül a szolgáltatói számlákon jóváírt díjkompenzáció is milliárdos nagyságrendű segítséget jelentett. A díjhátralékosoknak 1997 óta több mint négymilliárd forint értékű támogatást biztosítottak.

Az Alapítvány nagyon „takarékosan” működik, a kuratórium tagjai nem kapnak díjazást és az adminisztratív feladatokat ellátó Alapítványi Iroda működését külön támogatás biztosítja. Az Alapítvány támogatási forrását fővárosi közszolgáltató vállalatok – FŐTÁV Zrt., Fővárosi Vízművek Zrt., Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., Fővárosi Közterületfenntartó Nonprofit Zrt. – biztosítják.

A hátralékcsonkító támogatás három formát jelent:

³⁶ A fejezet a Hálózat Alapítvány hivatalos honlapján <http://www.halozatalapitvany.hu/> alapszik.

1. A „normál” hátralékkiegyenlítő támogatás esetében a kérelmező, a megfelelő - távfűtés, víz, csatorna, személyszállítási - díjhátralékok megfizetéséhez kér támogatást egy előírt önrész vállalásával. Ez a saját rész függ a díjhátralék érettségétől. (13. táblázat) Aktuálisan a legmagasabb összegű támogatás 300 ezer forint lehet. A nagyobb, 100 ezer forintnál magasabb összegű támogatás esetében a döntés hat hónapos folyósításról is szólhat, ami idő alatt a támogatott egyénnek be kell mutatnia a közben felmerült kötelezettségeinek a folyamatos teljesítését.

13. táblázat. Támogatáshoz szükséges saját rész mértéke százalékban

Hátralék keletkezésének időszaka	Kötelező saját rész(%)	Alapítványi támogatás max.(%)
2017. XII. 31. előtt	20	80
2018. I. 01 – 2018. XII. 31. között	30	70
2019. I. 01 – 2019. XII. 31. között	40	60
2020. I. 01. után	70	30

2. Krízistámogatást azok igényelhetnek, akiknek az adott vagyongazdálkodó a lakásbérleti szerződését felmondta és közvetlenül veszélyben van a lakhatásuk. Ez a támogatás is maximum 300 ezer forint lehet. Fontos, hogy csak azok kaphatják meg ezt a segítséget, akik rendelkeznek a vagyongazdálkodó részéről kiadott nyilatkozattal, amiben az szerepel, hogy a lakhatásukat legalább egy évig biztosítják.

3. Egyedi vagy rendkívüli kérelem azokban az esetekben adható be, ha a támogatási igény a másik két kategóriába nem sorolható be.

Hátralékcsoökkentő támogatást az Alapítvány 534 család részére 104 millió forint értékben ítelt meg 2019 során, egy család átlagosan mintegy 195 ezer forint támogatást kapott.

Az Alapítvány éves támogatási kerete jelentősen csökkent az utóbbi években. A legnagyobb összegű támogatást 2011-ben osztották ki, 619 millió Ft-ot, összesen 3344 családnak, de kimagasló volt még 2013, 2014 is 500 millió forint feletti megítélt támogatási kerettel, amelyet 2714, illetve 2281 család kapott.

3.2. Lak6 Program – Katolikus Karitás³⁷

A Katolikus Karitás talán a legnagyobb hazai karitatív szervezet, gyakorlatilag minden katolikus plébánián dolgoznak önkéntesei, így a legszélesebb hálózattal rendelkeznek. Ez magával hozza azt is, hogy sok és minden irányból érkező segítségkérésnek kell megfelelniük. Ezen belül az egyik legjobban megfogható és strukturálható problémakör a lakhatáshoz kapcsolódó segítségkérések. 2012-től egy új támogatási modellben, a LAK6 programban kezelik ezeket a megkereséseket.

³⁷ A fejezet a Katolikus Karitás vezetőjével készült interjúra épül.

Az egész országra kiterjedő támogatási programban egy egységes igénylési és bírálati rendszert alkalmaznak, ugyanakkor a döntésekben az esetkezelésben a szubszidiaritás elve érvényesül, a döntések az egyházmegyei központokban születnek.

Az igényeket a helyi Karitás Csoporthoz, vagy az egyházmegyei Karitás Központokba lehet beadni, a támogatási kérelmet alátámasztó dokumentumok csatolásával. A döntéselőkészítéshez még egy szervezet – jellemzően a helyi család-és gyermekjóléti szolgálat, vagy egy civil támogató szervezet – ajánlására és környezettanulmányára is szükség van.

A tartozás rendezéséhez a támogatás mellett önrész vállalását, de legalább a proaktív együttműködést – például a jövőbeli eladósodás megakadályozásához előrefizetés mérőre történő átszerződést – is elvárják az igénylőtől.

A folyamat gyors és egyszerű, ugyanakkor az igénylő együttműködését – dokumentumok beszerzése, nyitottság a környezettanulmányra – is feltételezi.

A támogatható adósságcsökkentési célok a szélesen értelmezett lakhatáshoz kapcsolódnak. Meghatározó a közüzemi díjhátralékok kezelése, de épp a szubszidiaritás elve mentén a helyi sajátosságokat is figyelembe veszik. A Nyugat-Dunántúlon így került már sor lakásbérleti díj támogatására is, míg az ország más részén az áramszolgáltatás visszakapcsolásához kapcsolódóan mérőhely kialakításra.

A programot a Karitás több forrásra – költségvetés, céladományok, saját forrás – támaszkodva működteti.

Éves szinten, a lehetőségek függvényében, 300-400 család kap támogatás, ez 1500-2000 ember életminőségének, lakhatásának megőrzését jelenti.

Fontos tapasztalat, hogy a gazdaság, a társadalom folyamatai leképeződnek az igénylésekben is. A 2017-2019-es „békeévek”, után 2020-ban a válsághelyzetet követően újra nagyobb arányú a relatíve kisebb összegű közüzemi díjhátralékok megfizetéséhez kért támogatások iránti igény.

3.3. Nemzeti Eszközkezelő Zrt.

A Nemzeti Eszközkezelő (NET) Zrt. a 2011-es Otthonvédelmi Akcióterv egyik intézkedése volt, mely feladata azoknak a szociálisan leginkább rászorult hiteladósoknak a megsegítése volt, akiknek jelzáloghitelük volt, de fizetési kötelezettségeiknek tartósan nem tudtak eleget tenni. A NET bizonyos feltételek fennállása esetén ezen adósok lakóingatlanát megvásárolta, biztosítva egyúttal, hogy az adós bérlőként a lakásban maradhasson.

A Nemzeti Eszközkezelő (NET Zrt.) ingatlanaiban lakó és lakbérfizetési kötelezettségének eleget nem tevő személyek hátralékfizetési problémájának kezelési lehetőségéről és ezzel összefüggésben a további feladatok meghatározásáról szóló 1488/2015. (VII. 21.) Korm. határozat a Belügyminisztérium számára feladatként írta elő, hogy a programba vont álláskereső személyek részére a közfoglalkoztatás keretében kínáljon munkalehetőséget, annak érdekében, hogy a megszerzett jövedelem révén teljesíthessék részletfizetési kötelezettségüket. A NET Zrt. a Magyar Állam nevében eljárva és a Magyar Állam javára megvásárolta a fizetési gondokkal küzdő, törvényi feltételeknek megfelelő hiteladósok ingatlanát, amire a korábbi tulajdonosokkal határozatlan időre szóló bérleti szerződést kötöttek, így biztosítva lehetőséget hosszútávon az érintett család lakhatására.

Tekintettel arra, hogy a NET Zrt. bérlői jellemzően hátrányos helyzetű és körülmények között élő családok közül kerültek ki, gyakran előfordult, hogy az egyébként igen kedvezményes, viszonylag alacsony mértékű bérleti díj fizetése is nehézséget jelentett számukra. A törvényi szabályozás értelmében a NET Zrt.-nek minden olyan ügyfelével szerződést kellett bontania, aki hat havi, vagy ezt meghaladó összegű lakbér, vagy közös költség hátralékot halmozott fel.

A szerződésbontás ugyanakkor nem jelentette azt, hogy az érintett bérlők automatikusan elvesztették volna lakhatásukat, számukra a NET Zrt. felajánlott egy 12 hónapra szóló, határozott idejű bérleti szerződés (HBSZ) megkötésének lehetőségét. A HBSZ megkötésének feltétele, hogy a bérlő vállalta:

„a felhalmozott tartozását 12 hónap alatt rendezzi a NET Zrt. felé, valamint

- a szerződés hatálya alatt anyagi helyzetének rendezése érdekében együttműködik a jogszabályban kijelölt Segítő Szervezettel (mentori szolgáltatás), illetve

- amennyiben álláskeresőnek minősül, elfogadja a számára felkínált közfoglalkoztatási munkalehetőséget.”³⁸

Az adósság ledolgozásában a bérlőket a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület, vagy a Magyar Református Szeretetszolgálat Közhasznú Alapítvány mentorai segítették. A NET Zrt. munkatársai, valamint a Segítő Szervezet mentorai tájékoztatták a HBSZ-programban érintetteket arról, hogy a program időtartama alatt közfoglalkoztatásba vonhatóak, ezzel állandó jövedelemre tehetnek szert, mellyel a programban vállalt kötelezettségeiket teljesíteni tudják. Ennek érdekében – amennyiben a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvényben foglalt vonatkozó feltételeinek megfelelnek – regisztráltassák magukat a lakóhelyük szerint illetékes járási hivatal foglalkoztatási osztályán (ha még nem tették meg), majd kérik közfoglalkoztatási programba történő közvetítésüket.³⁹

A Nemzeti Eszközkezelővel határozott idejű bérleti szerződést kötő ügyfelek számára előzetes feltétel volt, hogy egy (vagy több) korábbi hitelszerződés feltételeit, akarva vagy akaratlanul, de nem teljesítették. Ez merőben befolyásolta az együttműködést a Szeretetszolgálatokkal, mivel itt nem egy új hitelfelvételről volt szó, hanem egy kényszermegoldásról, mindkét fél részéről. Alapvetően jellemző volt az ügyfelek pénzügyi képzettségének és lehetőségeinek korlátoltsága, azonban ahhoz, hogy többet ne kerüljenek ilyen helyzetbe, a „nem halat kell adni, hanem hálót” alapelvnek kellett volna érvényesülnie. A mentorprogram nemcsak pénzügyi tanácsadást, hanem szociális munkát is magában foglalt: az ügyfelek többsége nem volt képes vagy érdekelt saját helyzetének megváltoztatására. Az ilyen fokú eladósodás nemcsak pénzügyi, hanem társadalmi és mentális problémákat is okoz(hat).

A NET, a Szeretetszolgálatok és az ügyfelek közti együttműködés egy hosszú és következetes folyamat volt, melynek alapja, hogy amíg nincs meg az ügyfél belső elhatározása a pénzügyi problémák rendezésére, addig bármilyen külső felszólítás, retorzió szinte teljesen eredménytelen. Ez egy összetett problémarendszer, melyet, már csak a korábbi sikertelen próbálkozásokat figyelembe véve, nem lehetett csak a hitel rendszeres és teljes törlesztésével megoldani, annak ellenére, hogy nyilván az adósságtörlesztés áll a középpontban, de szerteágazó azon tényezők listája, melyek erre hatással voltak. A mentorok jelenléte ezt a problémarendszert segített feltérképezni ügyfélközpontúan.

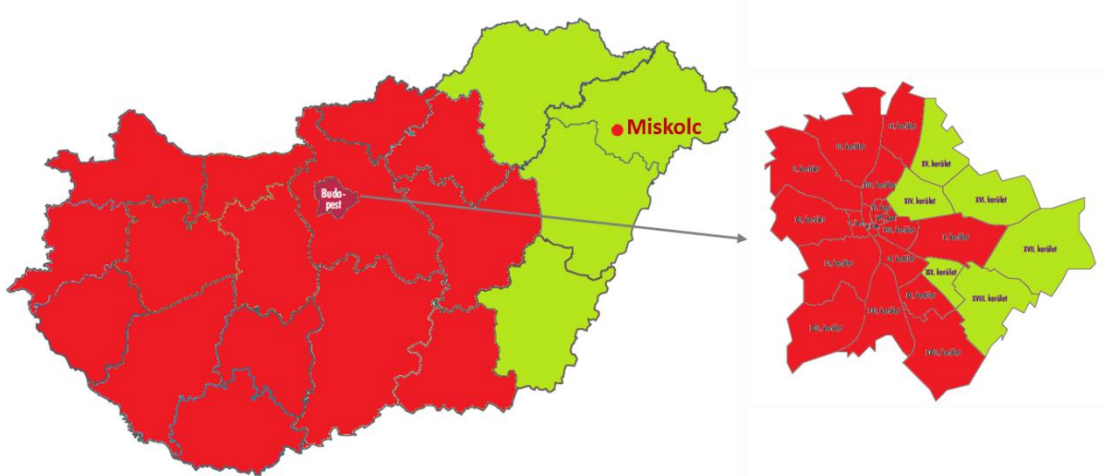
A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület és a Református Szeretetszolgálat Konzorciuma 2014 júniusától kezdve végzett mentori munkát a NET-tel együttműködésben. A felosztás szerint a térképen (21. ábra) zölddel jelölt területeken - Borsod-Abaúj-Zemplén, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar és

³⁸ Forrás: <http://kozfoglalkoztatatas.kormany.hu/hatarozott-ideju-berleti-szerzodes-program-hbsz>

³⁹ Forrás: ibid

Békés megyében, illetve Budapest 14-19. kerületeiben - a Református Szeretetszolgálat munkatársai látták el a mentori feladatokat, az ország többi részén, és Miskolcon pedig a Máltai Szeretetszolgálat mentorai. A mentori munka a hátralékok felhalmozó bérlőkkel zajlott, amelynek célja a krízishelyzetbe került családok társadalmi térben való stabilitását támogató, az egyéni élethelyzetekre rugalmasan reagáló ellátási modell kialakítása és működtetése.⁴⁰ Ahogy arra korábban utaltunk, a mentorált családok többségénél sikerül részben vagy egészen helyreállítani a fizetési képességet és így biztosítani lakhatásukat.

21. ábra: A Máltai és Református Szeretetszolgálathoz tartozó HBSZ-es ügyfelek felosztása



Forrás: saját szerkesztés

A programba mind a deviza-, mind a forintalapú jelzáloghitel-szerződéshez fedezetként szolgáló ingatlanok bevonhatóak voltak, függetlenül attól, hogy a hitelszerződés lakáscélú vagy szabad felhasználású volt.⁴¹

A bérlőkkel és családjaikkal, a hátralékaik felszámolása és szociális helyzetük pozitív irányba történő megváltoztatásán együtt dolgozó szakképzett mentorok, a rendszeres munkamegbeszélések és tapasztalatcserék alkalmával visszajelzéseikkel folyamatosan finomították a program működését (a szerződéses illetve törvényi keretek bizonyos határt szabtak a bérlőkkel folytatott munka eredményességének).

A Hitel-s Program vezetőjének, Major Gábornak a személyes beszámolója alapján, az érintett családok jellemzően alacsony jövedelműek, mely jövedelem legtöbbször közmunkából származik, ugyanakkor a hazai átlagnál több gyermeket nevelnek a háztartásaikban. Az alacsony jövedelmi státuszhoz jelentős eladósodottság is kapcsolódik, melyből legtöbb a lakhatási kiadások – ezek között kiemelt fontosságú a közös költség hátralék - miatt keletkezett, de összességében a pénzügyi kötelezettségek a jelentősebbek. Meghatározóan ezek a tényezők magyarázzák a bérleti díj nemfizetését. Az alacsony jövedelmi státusz mellett gyakran a családtagok közti kapcsolatok megromlása is nyomós tényező.

⁴⁰ A Református Szeretetszolgálattal együtt

⁴¹ Forrás:

https://www.mnb.hu/archivum/Felugyelet/root/fooldal/fogyasztoknak/fizetesi_nehezsegek/fizeteskonnyito_lehetosegek/NET-zrt

A családok nyitottan fogadták a mentori segítséget. Egy-két esettől eltekintve kialakult az a párbeszéd, amely a sikeres együttműködés alapja. Ennek tartalmát a legtöbb család megértette, részt vett a cselekvési és kezelési adósságrendezési tervek kidolgozásában és megvalósításában. A családok nagy részében sikerült tudatosítani, hogy lakhatásuk megőrzése érdekében át kell rangsorolni a háztartási kiadásait, és meg kell próbálniuk a határozott idejű szerződés hatálya alatt érdemi befizetéseket teljesíteni, mind a bérleti díjba, mind az adósság törlesztésébe.

A bérlőkkel folytatott első kapcsolatfelvétel ideje nagymértékben meghatározta a közös munka eredményességét; a jó időzítéssel sok, az együttműködést nehezítő tényezőt lehetett elkerülni. Több esetben az volt a tapasztalat, hogy a határozott idejű bérleti szerződéseket (HBSZ) előkészítő ügyvédek nem adtak megfelelő tájékoztatást a szerződéssel kapcsolatos változásokról, illetve a később fizetendő törlesztőrészlet vagy az aktuális hátralék mértékéről. Ezekben az esetekben, amikor a mentorok eltérő információt közvetítenek, a bizalmi kapcsolat kialakítása már az elején nehézségekbe ütközik, ezért is volt/lett volna fontos a szerződéskötés pillanatában történő mentori belépés.

Az együtt gondolkodás a tervezésben, a hitelezőkkel történő egyeztetés, a támogatási lehetőségek feltárása, a segítő beszélgetések, a folyamatos háttértámogatás segítettek/segítettek abban, hogy már szerény jövedelemből is elinduljon a NET Zrt. felé a kötelezettségek fizetése. Ezekben az esetekben a mentori munkára rendelkezésre álló nyolc-kilenc hónap elegendőnek tűnt.

Az Országgyűlés 2018-ban fogadta el azt a törvényjavaslatot - *Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonderemtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény* -, melyben lehetőséget adott kedvezményes visszavásárlásra a Nemzeti Eszközkezelő Zrt., a programjában részt vevő, bérleti díjakat rendszeresen megfizető bérlőknek, valamint az Eszközkezelő program lezárulását tartalmazza.⁴²

*A NET Zrt. 2020. október 31-én szűnt meg. Az Eszközkezelő „teljesítette a kitűzött célokat”: kb. 155 ezer ember került be a programba, akik közül tízből kilenc (mintegy 28 ezer) család élt a lehetőséggel és vásárolta/vásárolja vissza az ingatlanát.*⁴³

A visszavásárlás lehetősége a fizetési kötelezettségeinek eleget tevő bérlőknek volt biztosítva, akik a bérelt lakóingatlant vagy tartalék ingatlant egy összegben vagy hosszú távú részletfizetés mellett vásárolhatta/vásárolhatja vissza. Harmadik opcióként a bérlői státusz fenntartása is lehetséges volt, ugyanazon feltételek biztosítása mellett.

„A megvásárlás során alkalmazandó vételár:

- *az ingatlan vételárának alapja az az összeg, amennyiért a Magyar Állam korábban megvásárolta a bérlőtől (bérlőtársaktól),*
- *a vételárba beleszámít a 2018. december 31-ig megfizetett bérleti díj összege,*
- *a vételár megállapítása során az állam kamatot nem számít fel (jegybanki alapkamatot sem).*
- *valamint az érintett bérlő az ingatlan vételárából az alábbi kedvezményekre jogosult (településtípustól függően):*
 - *-15% Budapesten és agglomerációjában, illetve a megyeszékhelyeken,*
 - *-25% a vidéki városokban,*
 - *-35% az egyéb településeken.”*

⁴² Forrás: <http://netzrt.hu/wp-content/uploads/2019/10/274.2018.korm%C3%A1nyrendelet.pdf>

⁴³ Forrás: <https://www.kormany.hu/hu/tarca-nelkuli-miniszter-3/hirek/teljesitette-a-kituzott-celokat-megszunhet-a-nemzeti-eszkozkezelo-zrt>

Azok számára, akik éltek a visszavásárlás jogával, az állam 5 éves jelzálogjogot, terhelési és elidegenítési tilalmat tett az ingatlanra – ez azt jelenti, hogy ezen időszak alatt a tulajdonos nem adhatja el azt, illetve nem jegyezhető be rá jelzálogjog (hitelfelvételkor nem lehet fedezet az adott ingatlan).

A NET Zrt. elvitathatatlan érdeme, hogy valós megoldást nyújtott a krízishelyzetben lévőknek, azonban hiányosságai is voltak, melyekkel leginkább az 5 éves határidő eltelte után találkozhatunk.

3.4. Autonómia Alapítvány: SIMS Projekt

Az Autonómia Alapítvány a rendszerváltás után, 1990-ben az első független alapítványként jött létre. Egy olyan igazságos társadalom létrejöttét tűzték ki célul, amelynek tagjai szabadok, aktívan és felelősen alakítják saját és közösségük sorsát. Fejlesztési programok működtetésével támogatják a civil szervezetek munkáját és a roma integráció ügyét. Az Alapítvány egy olyan szellemi és gyakorlati műhelyként definiálja önmagát, amely egyfelől javaslatokat nyújt roma integrációs szakpolitikák alakításhoz, másfelől pedig szakmai támogatást ad, együttműködik kisközösségekkel, településekkel, intézményekkel, segíti az előrelépéshez szükséges bizalom, együttműködés kiépítését.⁴⁴

Az Autonómia Alapítvány alapmissziójával összhangban vett részt az európai SIMS (*Social innovation and mutual learning on micro-saving in Europe*) projektben⁴⁵ 2011. december és 2013. október között. (SIMS 2013). A SIMS Projekt magyarországi elemét az adósságcsoport és a mélyszegénységben élők pénzügyi képességeinek hiánya hívta életre, ami sok esetben összefügg az uzsorával is. A projekt keretében az Autonómia Alapítvány egy mikrohitelzési-pénzügyi fejlesztő rendszert hozott létre, amely a mélyszegénységben élők vagy alacsony jövedelmű háztartások megtakarításainak elősegítését, pénzügyi tudatosságának növelését célozta. A pénzügyi tudatosság előmozdítása a társadalmi integráció egyik fontos eszköze. Az Alapítvány további célként fogalmazta meg a pénzügyi tudatosság növelésében lehetséges résztvevő kulcsszereplők (állam, önkormányzatok, civilek, pénzügyi szervezetek) közötti együttműködés erősítését, döntéshozók érzékenyítését, információik bővítését. A projekt négy uniós országban zajlott párhuzamosan: Magyarország mellett Belgiumban, Franciaországban és – az akkor még az unióhoz tartozó – Egyesült Királyságban, az adott ország társadalmi-gazdasági helyzetéhez illeszkedő célcsoporttal, célokkal és módszertannal. A magyarországi projekt során az Autonómia Alapítvány három módszert alkalmazott:

- elméleti és gyakorlati pénzügyi képzést nyújtott
- a csoportokat, a programban résztvevőket szoros mentori jelenlét segítette
- kiegészítő támogatás nyújtott, mely ösztönözte a megtakarításokat.⁴⁶

A magyarországi SIMS projekt három különböző módszert valósított meg.

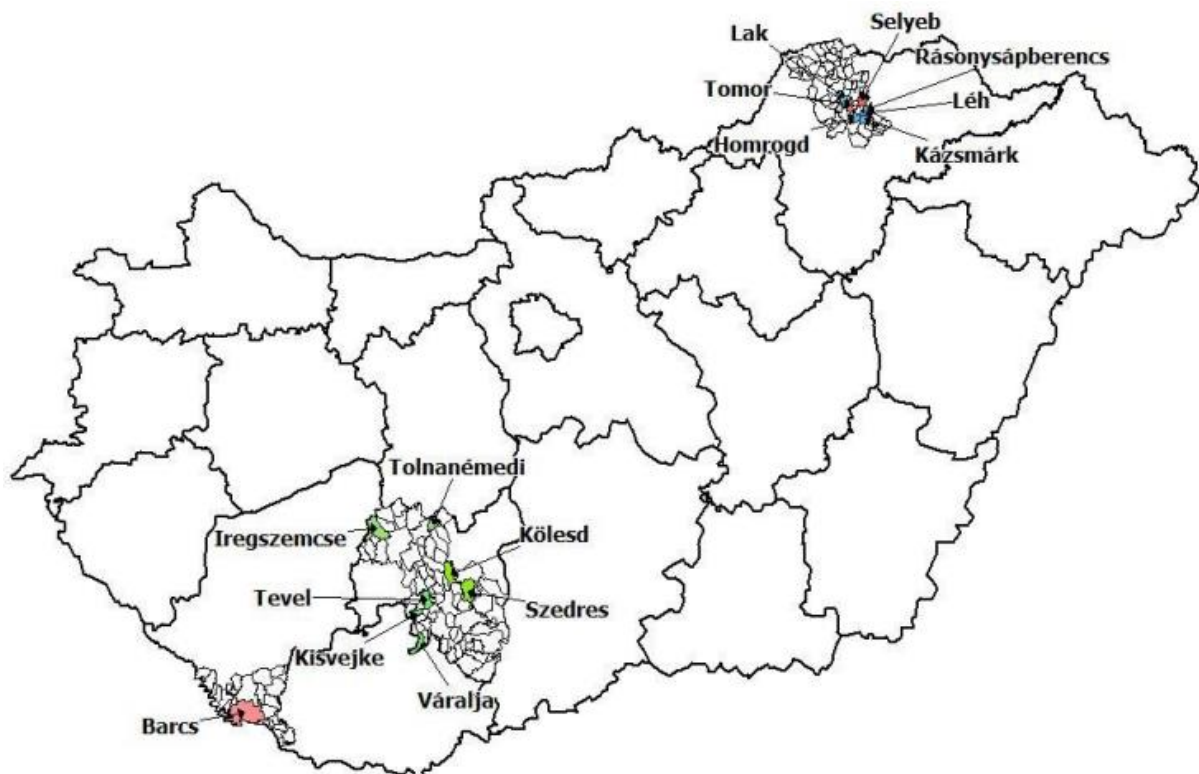
⁴⁴ Autonómia Alapítvány bemutatkozó oldala: <http://autonomia.hu/hu/rolunk/>

⁴⁵ Forrása/támogató: Levi Strauss Foundation; European Commission DG Employment, Social Affairs and Inclusion; Open Society Foundations.

⁴⁶ SIMS Projekt – Társadalmi innováció, kölcsönös tanulás illetve kisösszegű megtakarítások Európa szerte <http://autonomia.hu/hu/programok/sims-projekt-tarsadalmi-innovacio-kolcsonos-tanulas-illetve-kisosszegu-megtakaritasok-europa-szerte/>

1. Az *Önfenntartó Pénzügyi Közösségek (CAF)* esetében a résztvevők egy zárt pénzügyi közösséget hoznak létre olyan mentorok segítségével, akik tagként maguk is részt vesznek a csoport működésében. A tagok közös tőkét halmoznak fel, melyből kis összegű kölcsönöket tudnak felvenni különböző beruházási célokra, ezáltal a részt vevők gyakorlatban sajátítják el a pénzügyi tervezés és gazdálkodás technikáit.⁴⁷
2. Az *Esélykassza* módszerben a csoporttagok előtakarékoskodnak, majd a csoport közös megtakarításához kiegészítő hiteltőke társul, és ebből a keretből helyezhetőek ki a hitelek a csoporttagok számára. E projektelelem esetében is fontos szerepet játszanak a mentorok és a pénzügyi képzések.
3. Az *egyéni megtakarítási számla (IDA)* az előtakarékoskodást segíti elő. A program lényege abban áll, hogy a résztvevők a saját bankszámlájukon havi rendszerességgel előtakarékoskodnak, majd a megtakarítási összeggel azonos mértékű támogatást kapnak. A megtakarított/támogatási összeg kizárólag olyan célra fordítható, ami javítja a lakhatási körülményeket, segít stabilizálni a háztartás gazdálkodását. A módszer pénzügyi és energiahatékonysági tréningekkel egészül ki.⁴⁸

22. ábra SIMS projekt magyarországi helyszínei



Forrás: Gosztanyi 2014

⁴⁷ CAF módszer: http://autonomia.hu/wp-content/uploads/2014/04/CAF_le%C3%ADr%C3%A1s.pdf

⁴⁸ SIMS Projekt <http://autonomia.hu/hu/programok/sims-projekt-tarsadalmi-innovacio-kolcsonos-tanulas-illetve-kisosszegu-megtakaritasok-europa-szerte/>

14. táblázat A SIMS program indikátorai, összefoglaló adata:

A program során az összes megtakarítás	2 894 370 HUF
A program során összes kihelyezett hitel	2 122 120 HUF
Pénzügyi képzési alkalmak száma	41 alkalom
Energiahatékonysági képzési alkalmak száma	17 alkalom
A programot sikeresen befejező csoportok (vállalás: 9 csoport)	13 csoport
A programot sikeresen befejező résztvevők (vállalás: 90 fő)	114 fő
Program során foglalkoztatott mentorok	9 fő
Program során megvalósult mentor képzések	2 képzés

Forrás: Gosztonyi 2014

3.5. BAGázs Közhasznú Egyesület - Adósságkezelő csoport

Helyzetkép 2015-ből a bagi telepről, ahol a BAGázs Közhasznú Egyesület működik: „A bagi telepen a legnagyobb problémát a közüzemi díjhátralékok és a különböző hiteltartozások jelentik. A szinte feltétel nélkül igényelhető banki „uzsorakölcsönök”, lakossági folyószámlahitelek többszázszáz tartozásokként halmozódtak fel egy-egy háztartásban, míg a közüzemi díjhátralékok miatt a legtöbb lakásban éveken keresztül kikapcsolták a víz- és áramszolgáltatást.” (Both-Kovács 2015)

Egy hatáselemzéséből (Aczél 2018) képet kapunk az adósságkezelő csoport létrehozásának előzményeiről, működéséről és eredményeiről is: Bagon az Egyesület tevékenységei és programjai (pl. Jogklinika) kapcsán több családban megfogalmazódott, hogy szeretnének megszabadulni az adósságaiktól, „becsületesen élni és beilleszkedni a társadalomba”. A felismerés, hogy pénzügyi háttérükért önmaguknak is felelősséget kell vállalni, adósságkezelő csoport létrehozását eredményezte. Létrejött egy több mint 25-30 fős csapat, amelynek tagjai a legális áramhasználatot, a villanytartozások rendezését szerették volna elérni. Az egyesület eleinte kéthetente, majd a megnövekedett érdeklődés miatt hetente tartott fórumokat, melyeken a résztvevők olyan témákról beszélgettek, mint az áramtartozás, költségek és spórolási szokások, családi kassza kezelése. A BAGázs Közhasznú Egyesület az ELMŰ-ÉMÁSZ-szal kialakított megegyezés és a családok adósságtörlesztése mellett vezette a programot, melyben a résztvevőket segítő mentorok is részt vettek. A ELMŰ-ÉMÁSZ és a BAGázs Egyesület átvállalta az adós családok tartozásainak egy részét, miközben az adósok elkezdtek törleszteni és vállalták, hogy csak legális áramot használnak, melynek díját rendszeresen fizetik.

A program eredményeiről:

- 2015-ben és 2016-ban összesen 14 családnál (a telepen lévő háztartások negyede) szereltek fel kártyás villanyórát, 2017-ben pedig 10 háztartásban megújult a házak belső hálózata is. Az első csoport tagjai közül nyolcan a tartozások rendezésének következő lépésénél tartanak, a meglévő hitelek rendezését, törlesztését kitűzve célul.
- A következő adósságkezelési csoport 2018 őszén zárult le, amelynek köszönhetően újabb hét családnál kerülhetett sor a legális áram bevezetésére.

A programban részt vevő családok az ELMŰ-ÉMÁSZ és a BAGázs támogatása mellett, havi villanyszámláikon felül, összesen 1,5 millió forintnyi hátralékot rendeztek.

Ugyanakkor a hosszútávú pénzügyi és társadalmi hatást is figyelembe kell venni, mivel az adósságcsökkentő program segítségével a családok adóssága nem halmozódik évről évre, nem öröklődik át a következő generációkra, s a családban élő gyerekek ezáltal nagyobb valószínűséggel lesznek szüleikhez hasonlóan rendszeres, megbízható fizetők. (IFUA 2016)

3.6. Kiútprogram - Mikrohitelezés

A 2009 óta működő Kiútprogram az ország északkeleti részén lakó (22. ábra), mélyszegénységben élő családoknak, főként romáknak nyújt foglalkoztatási és mikrohitelezési programot, melynek keretében őstermelővé, uborkatermesztővé válhatnak.

A program két fő eszköze a gyakorlati munkával egybekötött képzés, valamint a fedezet nélküli kis összegű, maximum 150.000 forintos hitel, amely a mezőgazdasági eszközök beszerzésére fordítandó. A beruházáshoz az ügyfeleknek saját munkával vagy minimális tőkével kell hozzájárulniuk, a tartozást – a felvett hitel nagyságától függően – egy, illetve két év alatt kell visszafizetniük. A program garantálja a biztos felvásárlást egész szezon alatt, az összegyűjtött uborkát egy helyben működő konzervgyárnak (Zöldség-Frukt Kft.) adja tovább. Ugyanakkor a helyi szinten elérhető szereplők bevonása a folyamatos mentorálás szempontjából szintén fontos: a terepmunkások – akik a munkába állás előtt a Kiútprogram által szervezett képzésen vesznek részt – egyszerre vannak jelen szociális munkásként és termelőként a programban részt vevő személyek életében. A mentorok a vállalkozóvá válás folyamatában is segítséget nyújtanak.⁴⁹

A Kiútprogram zártkörű nonprofit részvénytársaság, fő részvényese a Polgár Alapítvány az Esélyekért, de emellett magánszemélyek is vannak a tulajdonosok között. A működés első két évében (2010-2012) a költségek többségét egy Európai Uniósi kísérleti program finanszírozta. A programnak juttatott támogatások 2013 és 2018 között összesen közel 216 millió forintot tettek ki. A 2013-14. évi 40-45 millió forintos éves támogatás a következő években évi 50 millió forint fölé emelkedett, melyek közül a legmagasabb összegű támogatás, több, mint 57 millió forint 2016-ban érkezett (23. ábra)



















A Kiútprogramot leginkább a közmunkával lehet összehasonlítani, melynél sikeresebbnek mondható abból a szempontból, hogy az öt hónapos szezon idejére kisebb költséggel nagyobb többlet-jövedelemre tesznek szert az ügyfelek. Az együttműködő ügyfelek a költségek levonása után átlagosan 350.000 forint többlet-jövedelemhez jutnak öt havi munkájuk után, mely magasabb, mint amennyit ugyanennyi idő alatt közmunkával megkeresnének.⁵⁰

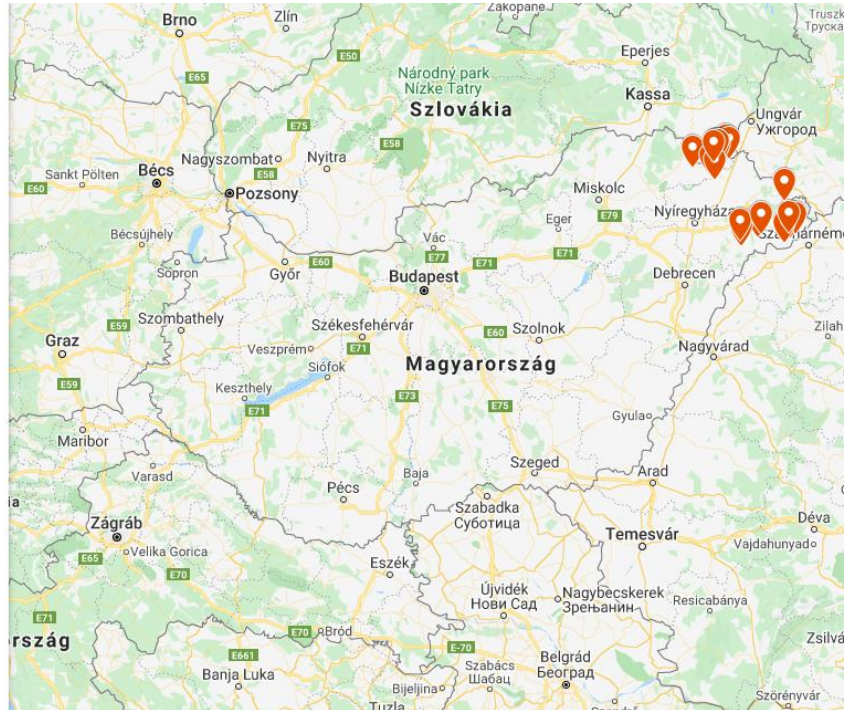
⁴⁹ Közmunka helyett inkább uborkát termesztene a mélyszegénységben élő családok
<https://atlatszo.hu/2020/10/06/kozmunka-helyett-inkabb-uborkat-termesztenek-a-melyszegenysegben-elo-csaladok/>

⁵⁰ <https://kiutprogram.hu/a-kiutprogram-bemutatasa/reszletesen-a-kiutprogramrol/>

22. ábra Kiútprogram helyszínei

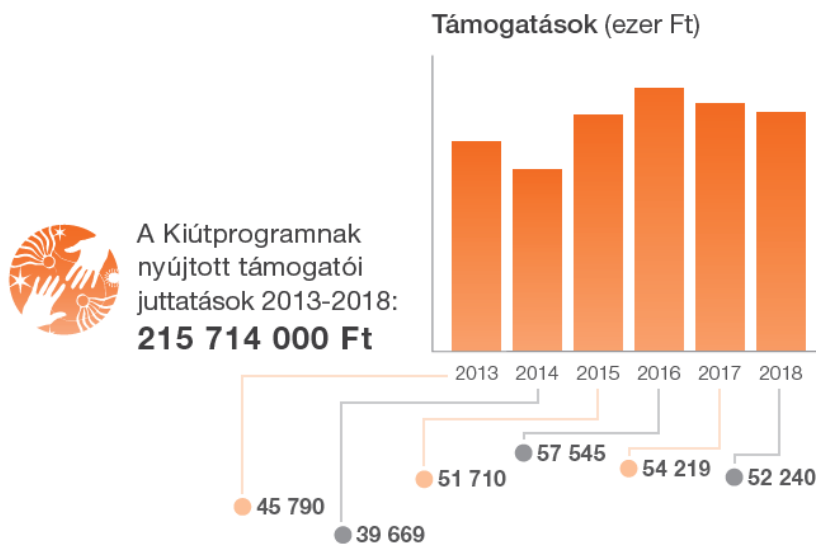
Kiutas települések

-  Bodroghalom
-  Dámóc
-  Cigánd
-  Kisrosvály
-  Zemplénagárd
-  Ricse
-  Semjén
-  Dombrád
-  Nagyrosvály
-  Fábiánháza
-  Nyírpilis
-  Nyírvasvári
-  Csenger
-  Csengersima
-  Csengerújfalv
-  Szamostatárfalva
-  Szatmárceke
-  Nagyecsed



Forrás: Kiútprogram (2019)

23. ábra A Kiútprogram költségei 2013-2018 között

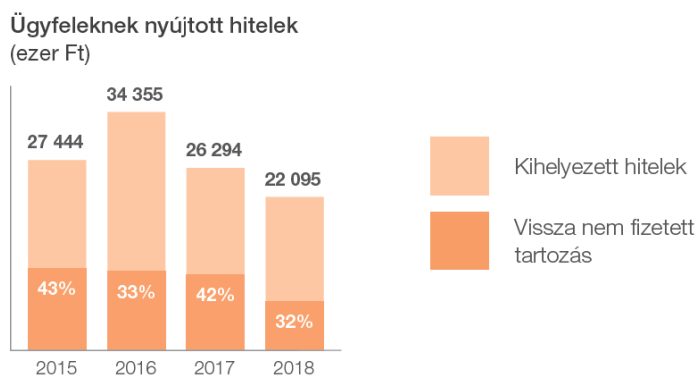


Forrás: Kiútprogram (2019)

Emellett a Kiútprogram erősíti az egyéni felelősségvállalást, míg a közmunka függőséget teremt és csökkenti a nyílt munkaerőpiaci esélyeket. A fedezet nélküli hitelnyújtásnak erős hatása van az ún. tanult tehetetlenség leküzdésében, a részt vevők saját erőfeszítéseinek fokozásában: a Kiútprogram

Közhasznú Nonprofit Zrt. jelentéséből kiderül, hogy 2018-ban a hitelek 68%-át sikeresen visszafizették az ügyfelek (24. ábra).⁵¹

24. ábra Az ügyfeleknek nyújtott hitelek 2015 – 2018 között



Forrás: Kiútprogram (2019)

A program eredményei nagy hatással vannak a külső környezetre is: a hitel visszafizetése és az elért termelési eredmények növelik a programban részt vevők tekintélyét a helyi közösségben, hosszútávú hatásként az előítéletek oldását, a társadalmi kirekesztettség csökkenését is figyelembe kell tehát venni. A program hátránya, hogy az uborkatermesztés csak szezonális jelleggel végezhető, és a bevételek nagysága függ az időjárási körülményektől.

A program során olyan gyakorlatorientált képzési módszert alkalmaznak, amit a felnőttképzési rendszer jógyakorlatként átvehet, emellett a programban részt vevők a megszerzett tudásukkal képessé válnak más termények megművelésére is. Az eddigi tapasztalatok szerint a bizalom és a sikerélményeik hatására megnő az ügyfelek teljesítőképessége, jövőbe vetett hite, így az együttműködés lezárulta után többen el tudtak helyezkedni a formális gazdaságban⁵². A programot a Világbank, mint hatékony esélyegyenlőségi programot, jó gyakorlatként ajánlja.⁵³

⁵¹ Kiútprogram: Társadalmi szerepvállalás a mélyszegénységben élők munkaerőpiaci integrációjában
<https://kiutprogram.hu/wp-content/uploads/2020/02/KI%C3%9ATPROGRAM-KIADV%C3%81NY-2019.pdf>

⁵² <https://kiutprogram.hu/a-kiutprogram-bemutatasa/reszletesen-a-kiutprogramrol/>

⁵³ <https://kiutprogram.hu/wp-content/uploads/2018/06/OECD-Policy-Case-Study.pdf>

3.7. Máltai Szeretetszolgálat Hitel-s Program

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 1989 óta van jelen Magyarországon, mely a 2018-as éves beszámoló szerint (MMSzE 2018) kb. 3000 önkéntest, 2500 munkavállalót, 234 féle intézményt és szolgáltatást, 31 integrációs programot, valamint 13.000 ellátottat (átlag/nap) jelent.

A hagyományos, meghatározóan önkéntességre épülő karitatív feladatok (pl.: *Adni öröm!*, mentőszolgálat, mozgássérült tábor, katasztrófák), és a kiterjedt szociális és egészségügyi intézményi hálózat (pl. idősothonok, támogatószolgálatok, hajléktalan ellátás) mellett modellprogramok (szociális kísérletek a le nem fedett területekre, új megközelítés, új megoldások) alkotják tevékenységi körét.

Az egyik ilyen modellprogram a 2009 februárjában indított Hitel-s Program, mely a 2008 októberében kezdődő pénzügyi és gazdasági válságra adott reakcióként is értelmezhető. Első ügyfeleit a Szeretetszolgálatot felkereső, anyagi problémákkal küszködő családok, valamint - egy pilot projekt keretében - a Takarékné Bank esetei adták.

A program fő tevékenységei: a krízishelyzetben lévő háztartások gazdasági, pénzügyi egyensúlyának létrehozása; adósságkezelés; háztartási mérleg és cselekvési terv megalkotása az egyének, családtagok bevonásával. Az információs társadalomban a szegénység egyik legfőbb forrása az információhoz való hozzáférés, az információ-felhasználás tudásának, készségeinek a hiányából fakad, ezért ebben a programban az adósság helyett az adós (egyén, család, háztartás) és az ő informáltsága, képessé tévése kerül a fókuszba, mivel a hitelek halasztása, vagy egy segély önmagában csak elodázza a problémát, a család hamarosan újra fizetéképtelen lesz, hiszen a fizetési problémáknak nem csak tisztán anyagi okai lehetnek.

A program négy alapelve:⁵⁴

- **önkéntesség:** a hitelező és az ügyfél önkéntes hozzájárulásával folyik a segítő munka,
- **titoktartás:** a segítő kizárólag az ügyfél meghatalmazásával oszthat meg adatokat a hitelezővel, illetve más segítő szervezettel, minden egyéb tudomására jutott tényre, adatra és körülményre vonatkozóan titoktartási kötelezettség terheli,
- **semlegesség, közvetítés:** a segítő nem hatóság, nem behajtó szervezet, maga nem ad pénzbeli vagy egyéb közvetlen támogatást, segítő közbenjárásával támogatja az klient ügyeinek intézésében, segíti a banki hitelkonstrukció felfüggesztéséhez, átütemezéséhez, a szociális juttatások és szolgáltatások rendszeréhez,
- **támogatóhálózat, védőháló:** a krízishelyzet orvoslása után alapvető cél az ügyfél szociális támaszainak megerősítése, hosszú távú helyi támogatásának biztosítása.”

A segítő munka során a „hálót és ne halat” elv érvényesül: fontos, hogy az ügyfél olyan tudás, megküzdési stratégia birtokába kerüljön, mellyel a később nehéz helyzetekben egyedül is boldogulni tudjon. Ez nem jelenti azt, hogy a program munkatársai ne állnának rendelkezésre bármikor egy visszatérő ügyfél számára, de a képessé tétel az elsődleges.

⁵⁴ Forrás: Hitel-S Program prezentáció

https://ngmszakmaiteruletkek.kormany.hu/download/8/ee/42000/HitelS_Program_PM.pdf

A szeretetszolgálat pilot jelleggel indította el a Hitel-S Programot, amely azóta a program fokozatos építésével számos rövidebb és hosszabb kísérleti jelleggel indított projektet valósított meg (25. ábra):

- 2009-ben Baranya és Borsod-Abaúj-Zemplén megyében indult a Takarékbank támogatásával egy alprojekt.
- 2010-ben kezdődött a Hitel-s Program oktatási tevékenysége, mely az elmúlt évek során meghatározó részévé vált a projektnek – civil szervezetek, családsegítők, szociális intézmények munkatársai országsszerte rendszeresen vesznek részt ezeken.
- Már az első években felkeltette a pénzügyi szereplők érdeklődését a projekt – a működés során szoros együttműködés alakult ki a legtöbb bankkal, követeléskezelővel, végrehajtóval és egyetemes szolgáltatóval. Az elmúlt 11 évben több komoly eredményt felmutató projekt valósult meg a Hitel-s Program keretében, ilyenek a 2011 és 2014 között zajló Hiteles a Hegyháton, a 2013 és 2018 között működő mikrohitelkezés, a Magyar Nemzeti Bank által támogatott Civil Háló, egyedi támogatási projektek, Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat, valamint a legmeghatározóbb, a 2014-ben kezdődő Nemzeti Eszközkezelő mentőprogramja.

Jelenleg a következő projektek futnak:

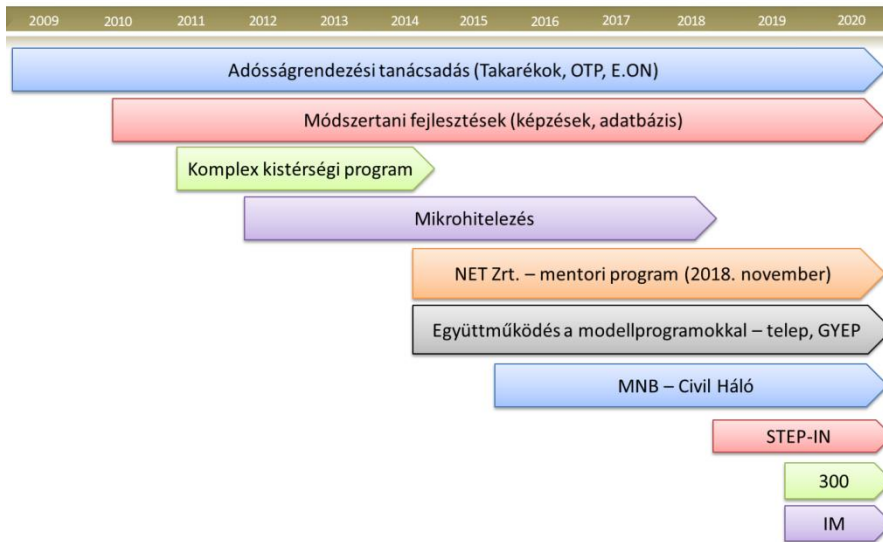
- egy nemzetközi együttműködés keretében a STEP-IN Project (2018-)⁵⁵,
- a Felzárkózó Települések Program (2019-)⁵⁶,
- az Igazságügyi Minisztériummal kooperálva egy adósságrendezési eljárásról szóló projekt (2020-).

⁵⁵ Európai Unió együttműködés a nyírségi energiaszegénység mérsékléséért. *Forrás:* <https://www.step-in-project.eu/hu/>

⁵⁶ A Kormány döntése alapján a következő években kb. 300 hátrányos helyzetű településen kezdődik felzárkóztatási program, melyet a Magyar Máltai Szeretetszolgálat koordinál, végrehajtásában az adott településeken jelenlévő civil szervezetek is részt vesznek. *Forrás:* <https://maltai.hu/cikk/hir/3476>

25. ábra: A Hitel-s Program idővonala 2009-2020

Idővonal

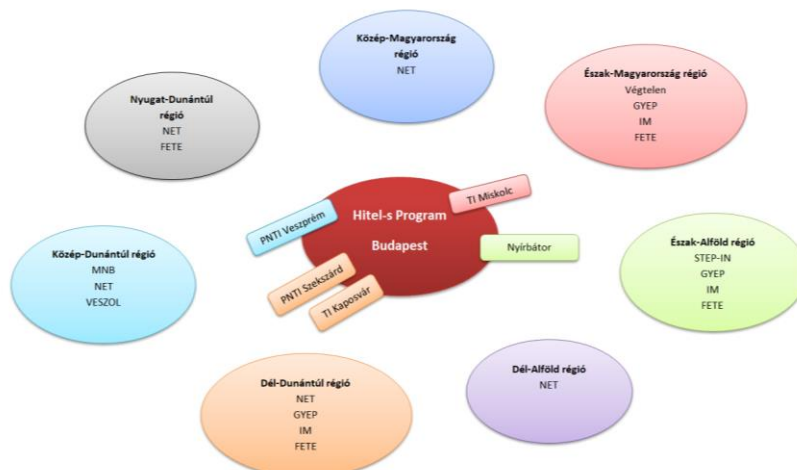


Forrás: saját szerkesztés a Hitel-s Program információi alapján

A Hitel-s Program 2009-es indulása óta több mint 6000 megkeresés érkezett az eladósodottsággal küzdők részéről. A program budapesti központtal működik, de – ahogy az szervezeti ábrából is jól látszik - a vidéki helyszínek is jelentős szereppel bírnak. Jelenleg 5 megyeszékhelyen, és egy nyírségi településen van lehetőség ügyfélfogadásra. (26. ábra)

26. ábra: A Hitel-s Program szervezeti ábrája

Hitel-s szervezeti ábra



Forrás: saját szerkesztés a Hitel-s Program információi alapján

A program munkatársai országosan végeznek esetmunkát. E mellett, ahogy azt az ábrából is jól látjuk, a különböző régiókban különböző számú projektekben vesznek részt aktívan. A Hitel-s Program (Szekszárd és Veszprém mellett) Budapesten, Kaposváron, Miskolcon és Nyírbátorban tart fent ügyfélszolgálati irodát.⁵⁷ Az egyes szervezeti egységek, programelemek és kapcsolódásaik az alábbiak: (26. ábra):

- FETE: Felzárkózó Települések Program, Id. a 2019-ben kezdődő, az ország 5 régiójára kiterjedő felzárkóztatási program (nem tartozik bele Dél-Alföld és Közép-Dunántúl).⁵⁸
- GYEP: Máltai Gyerekesély Program. Kistérségi projektek kísérőprogramja az Észak-magyarországi, az Észak-alföldi, valamint Dél-dunántúli régióban.⁵⁹
- IM: a már korábban említett program, mely az Igazságügyi Minisztériummal való együttműködés keretében valósul meg, fő célja az adósságrendezési eljárás társadalmasítása. A pilot projekt 2020-ban Borsod-Abaúj-Zemplén, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Pest, Nógrád és Somogy megyében valósul meg.
- MNB: a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatban a Hitel-s Program két irodát működtet: Szekszárdon és Veszprémben, ahol jogi és pénzügyi szakértők ingyenes tanácsadást biztosítanak.⁶⁰
- NET: Nemzeti Eszközkezelő Zrt., melyről egy korábbi fejezetben volt szó.
- STEP-IN: nyírségi projekt az energiaszegénység mérséklésére.⁶¹
- VESZOL: Veszol Nonprofit Kft., veszprémi lakásügynökség, mely a Szeretetszolgálat és a helyi önkormányzat együttműködésén alapszik.⁶²
- Végtelen: Végtelen Lehetőség kísérleti felzárkóztató program öt észak-magyarországi járásban.⁶³

3.8. A kiválasztott programok főbb tanulságai

A fent ismertetett programok nem a teljesség igényével kerültek bemutatásra. Számtalan civil kezdeményezés, alapítvány működött/működik még az országban, amelyek közvetlenül, vagy a célcsoportjuk által – fogyatékkal élők, adott településen élők, szegregátumokban élők, fiatalok stb. – áttételesen foglalkoznak a túlzott eladósodással, a pénzügyi tudatossággal vagy a pénzügyi integrációval. A bemutatott programok, alapítványok tevékenységének áttekintése is alkalmas néhány fontosabb tanulság leszűrésére.

Az egyik ilyen talán az, hogy több tényező mentén – de minimum az eladósodás jellege és a család/háztartás helyzete szerint – strukturálni kellene az eladósodás problémáját. Szinte biztos, hogy külön és sajátos módszertan mentén kellene megközelíteni a nyomorban, a mélyszegénységben élő családokat, tehát azokat, akik jelentős szocializációs hiányokkal nőttek fel, továbbá külön kellene célozni azokat, akik egy időszakos, rehabilitálható krízishelyzetben vannak és külön azokat, akiknek

⁵⁷ Forrás: <http://otthonapenzugyekben.hu/elerhetosegeink>

⁵⁸ Forrás: <https://maltai.hu/cikk/hir/3476>

⁵⁹ Forrás: <http://gyerekesely.maltai.hu/>

⁶⁰ Forrás: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>

⁶¹ Forrás: <https://www.step-in-project.eu/hu/>

⁶² Forrás: <https://maltai.hu/cikk/hir/3282>

⁶³ Forrás: <https://maltai.hu/cikk/hir/3024>

jelentősen romlott a státusuk és rehabilitációra nincs esély, hanem egy új egyensúly kialakítása lehet csak megoldás.

Fontos és hasznos tapasztalat, hogy az anyagi támogatást biztosító szervezetek erősen építenek a szociális alapellátás intézményeire. Mára általános alapnak vehetjük azt is, hogy a támogatáshoz előírják az adósok saját befizetéseit is. Ez részben az ún. „moral hazard/ erkölcsi kokázat” kivédését, részben a tudatosítást is szolgálja. Mindemellett a bemutatott modellek, ha szűk tartományban is, de kezelni tudják az extrém eseteket is, akár az önerő minimalizálásával, akár az elkötelezettség nem pénzbeli teljesítést jelentő figyelembevételével.

A NET Zrt. bérlőit segítő mentori program ugyanakkor azt mutatja, hogy egy országosan egységes irányítású és módszertanú szolgáltatás tudott hatékony - a nagyvárosoktól a zsákfalvakig - lenni egy olyan ügyfélkörben, ahol nem lehetett előre jelezni az igények földrajzi és időbeli megjelenését.

Mindenképpen erősíteni kell azokat a szolgáltatásokat is, ahol konkrét anyagi támogatás ígérete nélkül, az elérhető megoldások ismertetése, azok igénybevételének „akadálymentesítése”, a folyamatok kísérése tud hatékonyan segíteni.

Ugyanakkor az is tény, hogy egyik esetben sem beszélhetünk a teljes társadalmat elérő szolgáltatásokról. Talán a Hálózat Alapítvány tudott, a potenciális igényekhez viszonyítva, néhány évben jelentős számú támogatást adni, de ez a tevékenység is földrajzilag korlátozott volt.

4. A család- és gyermekjóléti szolgálatok tapasztalatai interjúk és online kérdőíves kutatás alapján

A jelen fejezet a TÁRKI által készített online kérdőíves intézményi kutatás adatai és a félig-strukturált interjúk alapján készült a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok körében. Az online kérdőíveket az egyes telephelyeket képviselő munkatárs töltötte ki 2020. június-július folyamán. Az EMMI által biztosított teljes körű intézményi lista alapján minden magyarországi család- és gyermekjóléti szolgálatot megkerestünk az online kérdőívvel emailben, és többszöri e-mailben illetve telefonos emlékeztetővel kértük fel a még nem válaszolókat arra, hogy töltsék ki a kérdőívet. A többkörös email-es és telefonos támogatás eredményeként 555 kitöltött online kérdőív készült, amelyet 778 településen töltöttek ki a család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársai. Ez a minta minden régiót és megyét lefed. Az 555 válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálat az összesen 724 család- és gyermekjóléti szolgálathoz viszonyítva 76,65%-os elérési arányt jelent (ami különösen a koronavírus-járvány okozta extra terhelés és nehézségek között magas aránynak tekinthető).

A család- és gyermekjóléti szolgálatok tapasztalatainak és véleményeinek mélyebb megismerését szolgáló 30 félig-strukturált interjú 2020. február-július között készült az ország mind a hét régiójában. (15. táblázat) Az interjúk személyesen, illetve telefonon készültek el, esetenként utólag ki is lettek egészítve, amennyiben szükséges volt. A válaszadók kiválasztása szakértői minta (kvóta) alapján történt, mely a teljeskörűséget hivatott biztosítani.

A válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok településtípus szerinti megoszlása alapján a városok dominálnak (50%), melyeket a megyei jogú városok követnek (26,7%), az ennél kisebb települések pedig 17%-ot tesznek ki, míg a budapesti kerületek válaszadó 7%-ot. (15. táblázat) Mindez elemszámok szerint három község, egy nagyközség, egy kisváros, tizenöt város, nyolc megyei jogú város és két budapesti kerület munkatársait jelenti⁶⁴ (16. táblázat).

15. táblázat A család- és gyermekjóléti szolgálatok körében végzett félig-strukturált interjúk megoszlása településtípusonként (N=30, %)

Településtípus	Arány (%)
község	10,0
nagyközség	3,3
kisváros	3,3
város	50,0
megyei jogú város	26,7
budapesti	6,7

⁶⁴ Részletesebb leírás: 1. számú melléklet

16. táblázat A család- és gyermekjóléti szolgálatok körében végzett félig-strukturált interjúk száma régióként, település- és intézménytípusonként (N=30, interjúk száma)

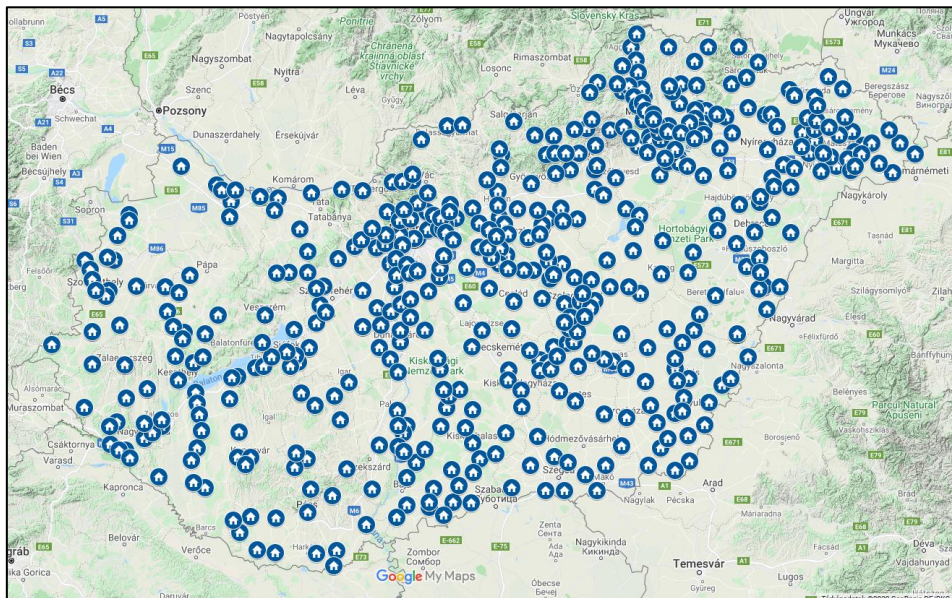
Régió / településtípus /intézménytípus	Interjúk száma
Dél-Alföld	5
megyeszékhely	1
központ	1
nagyközség	1
központ	1
város	3
központ	2
szolgálat	1
Dél-Dunántúl	5
község	1
szolgálat	1
megyeszékhely	1
központ és szolgálat	1
város	3
központ	2
szolgálat	1
Észak-Alföld	7
község	
szolgálat	1
megyeszékhely	3
központ	3
város	3
központ	2
központ és szolgálat	1
Észak-Magyarország	5
kisváros	1
szolgálat	1
község	1
központ és szolgálat	1
megyeszékhely	1
szolgálat	1
város	2
központ	2
Közép-Dunántúl	2
megyeszékhely	1
központ	1
város	1
központ és szolgálat	1
Közép-Magyarország	4
kerület	2
központ	1
szolgálat	1
város	2
központ	1
központ és szolgálat	1
Nyugat-Dunántúl	2
megyeszékhely	1
központ	1
város	1
szolgálat	1
Összesen	30

4.1. A válaszadó intézmények összetétele az online kutatás alapján

4.1.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján

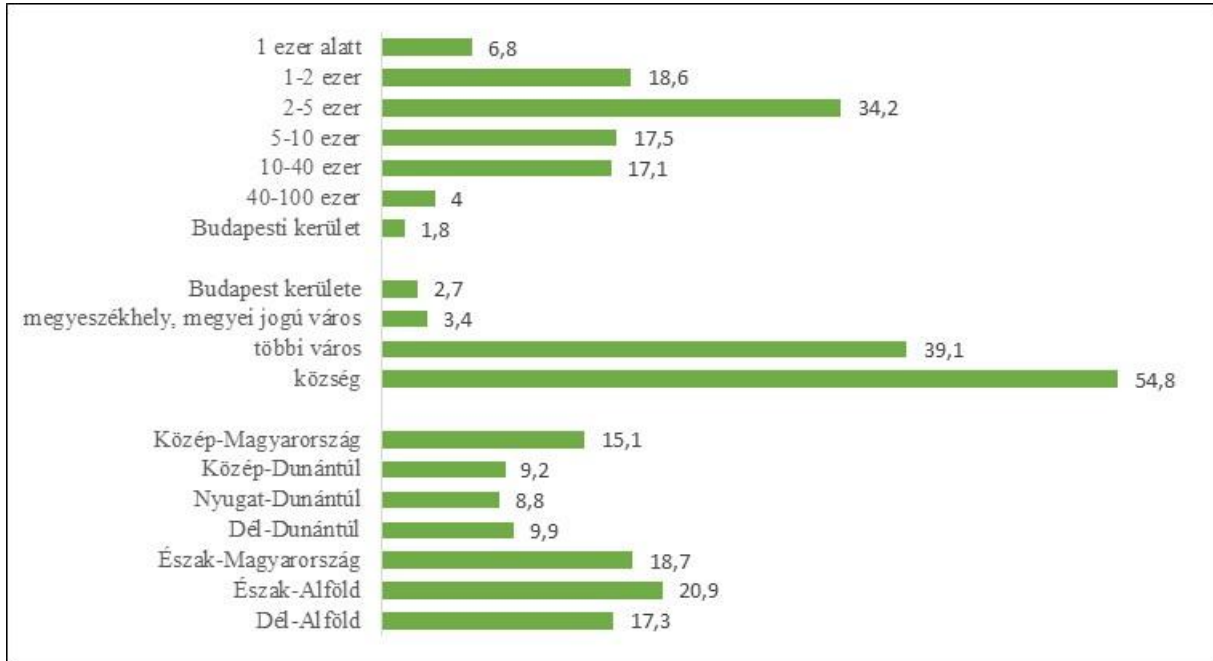
A kérdőívet összesen 555 család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársai töltötték ki az ország minden részéről, melyek összesen 778 településen nyújtanak szolgáltatást, ami minden régiót és megyét lefed. (27. ábra)

27. ábra A minta országos lefedettsége

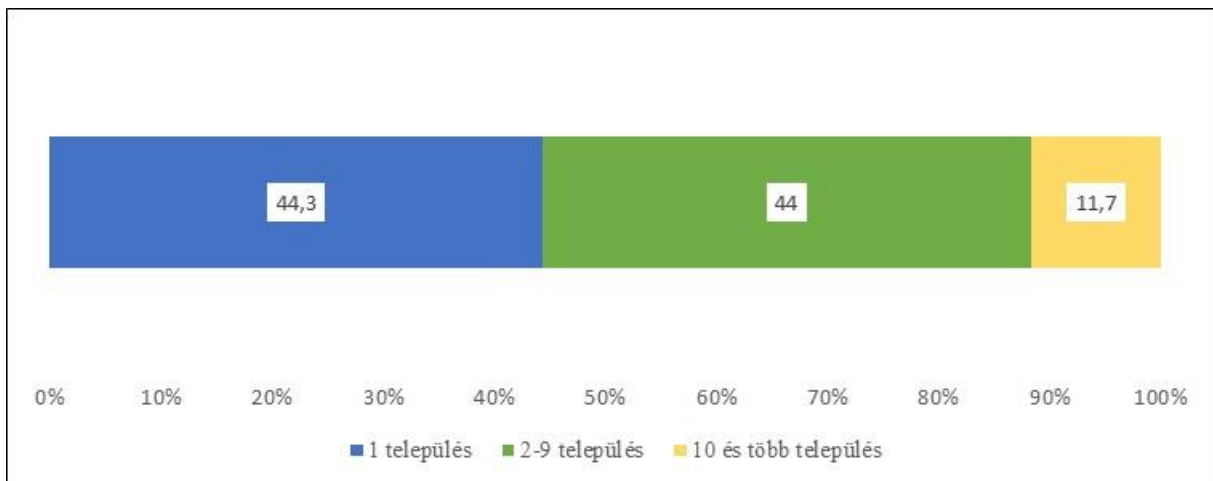


A kitöltők között 2,7% (15 db) Budapesten, 3,4% (19 db) megyei jogú városban, 39,1% (217 db) egyéb városban és 54,8% (304 db) községben működő szolgáltató. Az egyes régiók közül Észak-Alföldről 20,9% (116 db) és Észak-Magyarországról 18,7% (104 db) emelkedik ki a legmagasabb számú kitöltéssel, a legkevesebb pedig Közép-Dunántúl 9,2% (50 db) és Nyugat-Dunántúl 8,8% (49 db). A legtöbb - a mintában szereplő - szolgálat kistelepüléseken, azon belül is 2-5 ezer fős településeken működik (34,2% - 190 db). (28. ábra) A mintában szereplő szolgáltatók legnagyobb arányban (44,3%) egy települést látnak el. 33%-uk 2 és 5 közötti települést, 22%-uk annál is többet lát el. (29. ábra) A legtöbb települést ellátó szolgálat összesen 48 helyen segíti a családokat. A megkérdezett szolgáltatók átlagosan 528 háztartással dolgoztak az elmúlt 5 évben. A legtöbb háztartás 25000 volt, a legkevesebb 1. A nagy szórás miatt ez az adat csak óvatosan értelmezendő.

28. ábra A mintában szereplő települések száma a különböző kategóriák szerint (százalék; N=555)



29. ábra A mintában szereplő szolgáltatók aránya a szolgálathoz tartozó települések száma szerint (százalék, N=555)



4.1.2. Az interjúk alapján

Interjúalanyaink a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok vezetői, esetmenedzserei és adósságkezelő tanácsadói, akik átlagosan 13 éve dolgoznak az adott intézményben (N=33)⁶⁵.

A válaszadók családgondozóként, családsegítőként, adósságkezelési tanácsadóként, esetmenedzserként vagy valamilyen vezető pozícióban dolgoznak.

Iskolai végzettségüket tekintve elmondhatjuk, hogy a 33 válaszadó közül 32-nek van valamilyen felsőfokú végzettsége, melyet többségében valamilyen szociális szakon szereztek. Mivel mintánkba mind a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok munkatársai egyaránt bekerültek, és településméret illetve az ellátott települések száma és mérete szerint igen széles skálán mozognak, így a szervezet alkalmazottainak és a családokkal közvetlenül dolgozóknak a száma egyaránt nagy szórást mutat: az alkalmazottak száma 1-121 között, míg a családokkal dolgozók száma 1-102 között szó. ⁶⁶

A mintánkhöz tartozó család- és gyermekjóléti központoknál és szolgálatoknál átlagosan 34 fő (medián=19 fő), családokkal közvetlenül átlagosan 23 fő (medián=13 fő) dolgozik. (17. táblázat)

17. táblázat A félig-strukturált interjú adó család- és gyermekjóléti szolgálatok főbb jellemzői

	Összes munkatárs (fő, N=29)	Családokkal közvetlenül dolgozók (fő, N=21)	Települések száma (db, N=29)	Népesség⁶⁷ (fő, N=23)
Minimum	1	1	1	1.600
Maximum	121	102	49	202.000
Medián⁶⁸	19	13	5	40.000
Átlag	34	23	10	54.494

⁶⁵ Az interjúk során 30 különböző család-és gyermekjóléti központról vagy szolgálatról írunk, de három helyszínen két munkatárs válaszolt a kérdéseinkre, így összesen 33 interjúalanyunk volt.

⁶⁶ Ezzel ellentétben, hogy a legnagyobb értékű összes munkatárs és családokkal közvetlenül foglalkozók értéke más településekről származó adat: előbbi egy Észak-magyarországi város, utóbbi egy Nyugat-dunántúli megyei jogú város.

⁶⁷ Az interjúalanyok által megadott értékek alapján.

⁶⁸ Helyzeti középérték

4.2. Az adósságkezelési szolgáltatás

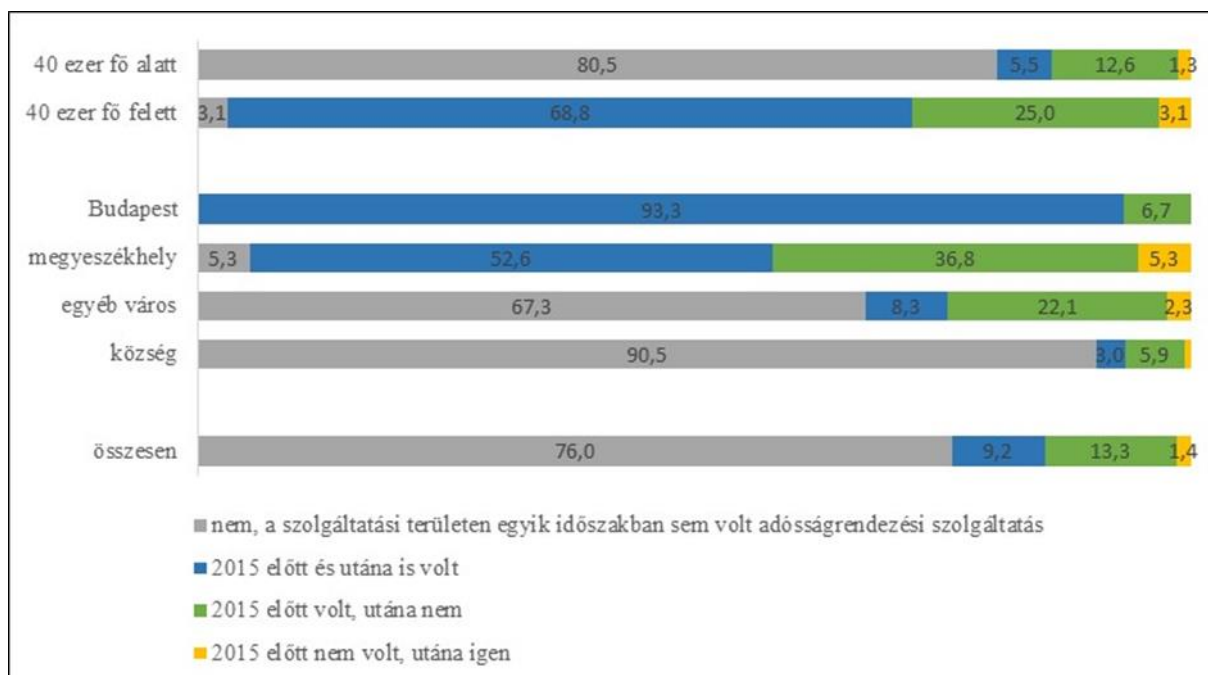
4.2.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján

A kutatási kérdés szempontjából kiemelten fontos az adósságkezelési szolgáltatás, amely 2015 márciusa előtt minden 40 ezer főnél nagyobb településen kötelező önkormányzati szolgáltatás volt (a kisebb településeken opcionális). Ez a szolgáltatás 2015 márciusától már nem kötelező, így a kutatás során végig nagyon fontos kérdés, hogy az adott válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálat nyújtott-e az általa ellátott település(ek)en adósságkezelési szolgáltatást. Összességében a válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálat 23,2%-ának (N=125) volt 2015 márciusa előtt adósságkezelési szolgáltatása, azóta pedig csak 10,6%-a (N=59) nyújt ilyen szolgáltatást.⁶⁹

A megkérdezett szolgálatok háromnegyedének (76%) egyáltalán nem volt se 2015 márciusa előtt, se utána adósságkezelési szolgáltatása. Mindkét időszakban 9,2%-uk nyújtott efféle szolgáltatást, 1,4% pedig csak 2015 márciusa óta vette fel a tevékenységei közé, míg 13,3% épp 2015 márciusában szüntette meg az adósságkezelési szolgáltatását. A 40 ezer fő alatti településeket ellátó szolgálatok körében – melyeknek 2015 márciusa előtt se volt törvényi kötelezettségük – mindkét időszakban elenyésző arányban, 5,5%-uk nyújt folyamatosan adósságkezelési szolgáltatást. Míg a válaszadó szolgálatok 12,6%-a csak 2015 márciusa előtt végezte ezt a tevékenységet, addig a 1,3%-uk csak 2015 márciusa óta. A 40 ezer fő feletti településeken működő szolgálatok közül 3,1%-ban sose foglalkoztak ilyen szolgáltatásokkal. A válaszadó családsegítő szolgálatok kétharmada (68,8%) folyamatosan ellát adósságkezelési feladatokat, míg negyedük (25%) 2015 márciusában megszüntette ezen szolgáltatását. Hasonló tendenciát mutat a település típusok szerinti összehasonlítás. A fővárosban 2015 előtt az összes vizsgált kerületben működött adósságkezelési szolgáltatás, és a szolgálatok szinte mindegyike (93,3%-a) továbbra is folytatja. A megyeszékhelyek döntő többségében (89,4%-ában) működött a vizsgált időszak előtt efféle szolgáltatás, és felében (52,6%-ban) továbbra is van, azonban a megkérdezett megyeszékhelyek bő egyharmadában (36,8%-ban) 2015 után megszüntették az adósságkezelési szolgáltatásukat. 5,3%-nak előtte se volt és most sincs, míg szintén 5,3% vezette be csak 2015 után ezt a szolgáltatást. A régiók között – kivéve Budapest miatt Közép-Magyarország - nem tapasztalható kiemelő különbség. (30. ábra)

⁶⁹ A tanulmány további részében, ahol a 2015. előtti időszakra vonatkozó kérdéseket mutatunk be, az esetszám mindig 125. Ahol pedig a 2015 márciusa utáni időszakra vonatkozik a kérdés, az esetszám 59.

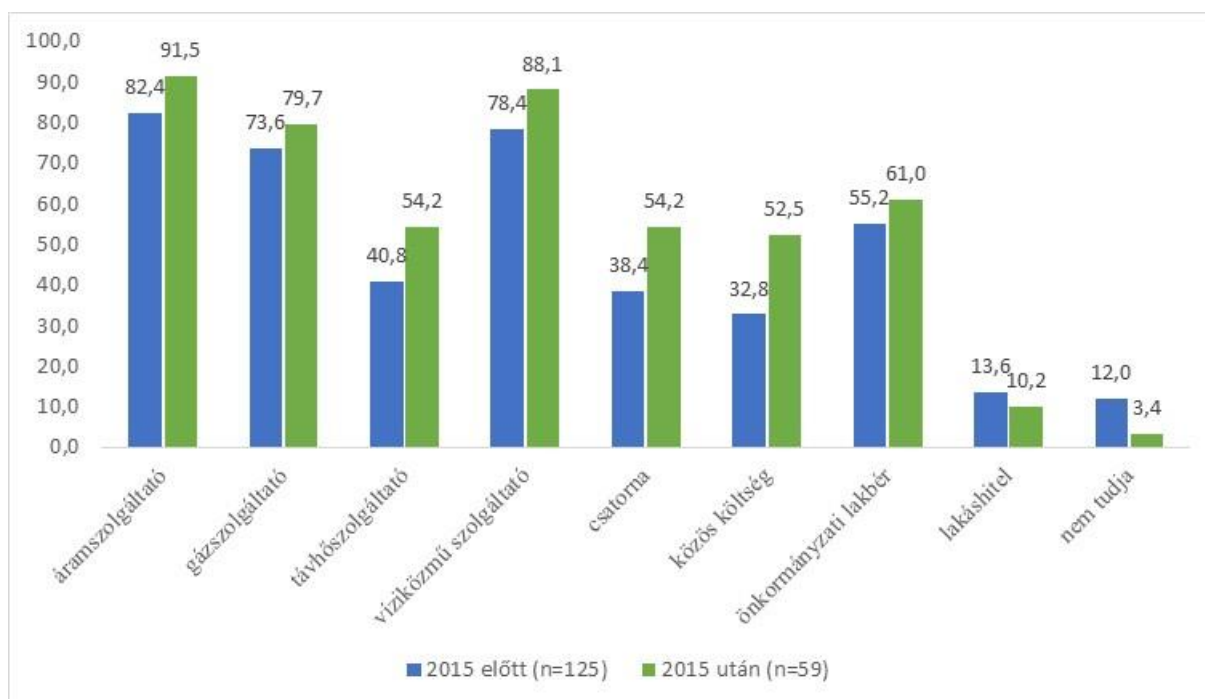
30. ábra Volt-e 2015 márciusa előtt, illetve van-e jelenleg a család- és gyermekjóléti szolgálatnak adósságkezelési szolgáltatása? (százalék; N=555)



A szolgálatok adósságkezelési szolgáltatása számos tevékenységet tartalmaz. A két időszakban, 2015 márciusa előtt és után közel hasonló volt az adósságkezelési szolgáltatásban nyújtott különböző típusú tartozáskezelések megjelenési gyakorisága a válaszadó családsegítők körében. 2015 előtt és után is a legtöbb szolgálat esetében az áramszolgáltató, a vízműszolgáltató és a gázszolgáltató felé felhalmozott tartozások kezelésre terjedt ki a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége. A 2015 márciusa óta (is) adósságkezelési szolgáltatással rendelkező szolgálatok között nagyobb arányban terjed ki a tartozáskezelés a távhő- és a csatornaszolgáltató felé felhalmozott kifizetés megsegítésére, valamint a közös költség kifizetésére, mint 2015 előtt. (31. ábra)

31. ábra Milyen típusú tartozásokra terjedt ki a szolgáltatás 2015. március előtt és után?

(%)

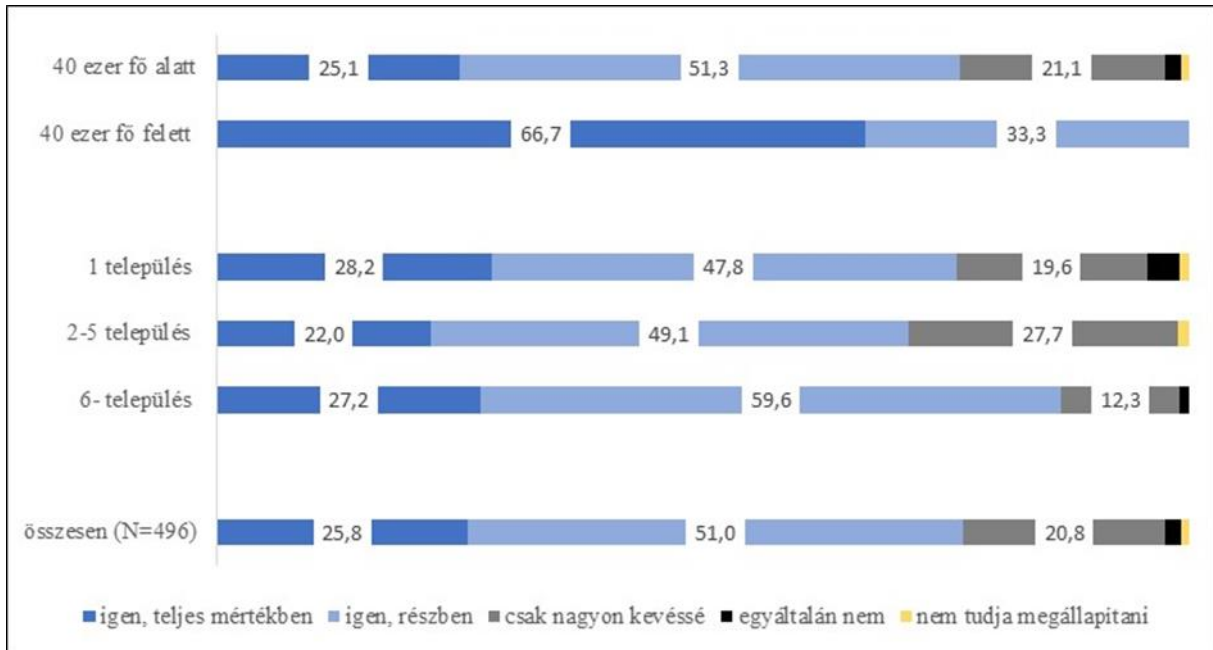


Annak ellenére, hogy a válaszadó szolgáltatók tizedében van jelenleg is hivatalosan adósságkezelési szolgáltatás, a szolgáltatók és központok igyekeznek segíteni a hozzájuk adóssággal kapcsolatos problémákkal érkezőknek. A szolgáltatással nem rendelkező családsegítő szolgáltatók több mint háromnegyede úgy véli, hogy teljes mértékben vagy legalább részben tudja segíteni a hátralékokkal, adóssággal kapcsolatos problémák megoldásában az ügyfeleket, 20%-uk azonban úgy érzi, hogy csak nagyon kevésbé vagy egyáltalán nem tud segíteni.

Különbség tapasztalható a 40 ezer fő alatti és feletti településeken működő szolgáltatók munkatársainak véleményében. A 40 ezer fő fölötti településeken működő válaszadó szolgáltatók munkatársai valamennyien úgy gondolják, hogy legalább részben tudnak segíteni adósságkezelési tanácsokkal, annak ellenére, hogy hivatalosan nincs ilyen szolgáltatásuk.⁷⁰ A 40 ezer fő alatti településeken dolgozók véleményének arányai az országos arányokkal megegyezők. Azon szolgáltatók munkatársai, melyek több mint 5 települést látnak el (86,8%) jóval magasabb arányban gondolják úgy, hogy az adósságkezelési szolgáltatás hiánya ellenére tudnak tanácsokkal segíteni az adósoknak, mint azon szolgáltatók, akik kevesebb településért felelnek (76% és 71%). (32. ábra)

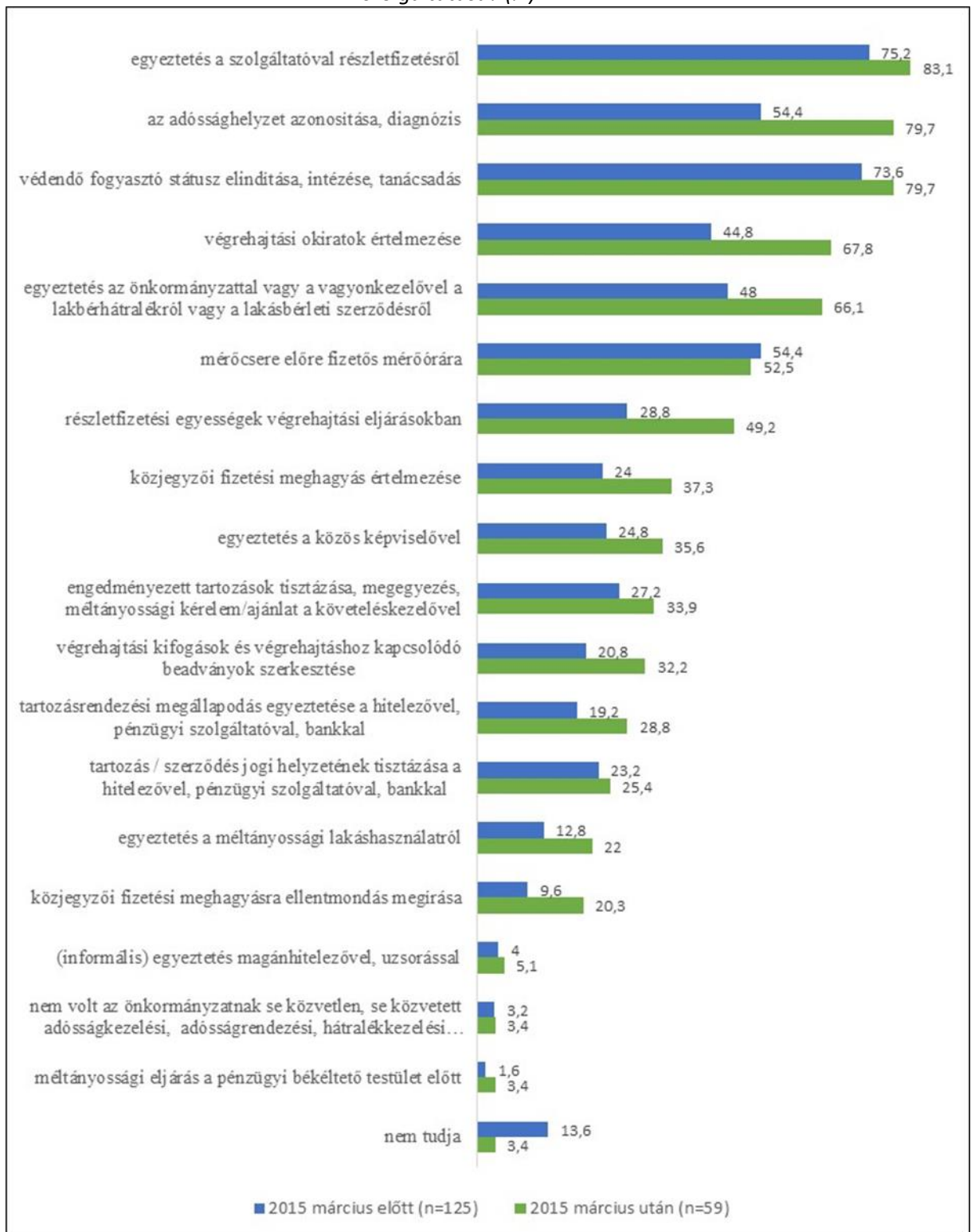
⁷⁰ Az eredmény értelmezéséhez fontos figyelembe venni a válaszadók alacsony számát: a 40 ezer fő feletti települések ebben az esetben csak 9 szolgáltatót jelentenek.

32. ábra Ahol nincs adósságkezelési szolgáltatás: Tudnak-e tanácsokkal segíteni hátralékokkal, adóssággal kapcsolatos problémák megoldásában a szolgálat munkatársai? (százalék)



Ahol van adósságkezelési szolgáltatás, ott a család- és gyermekjóléti szolgálatok adósságkezelő tevékenysége meglehetősen változatos és összetett. 2015 márciusa előtt a leggyakoribb tevékenységek közé tartozott az egyeztetés a szolgáltatóval részletfizetés lehetőségéről (75%), a védendő fogyasztó státusz elindítása, intézése (73%), az adóssághelyzet azonosítása, diagnózisa (54%), a mérőóra előre fizetős órára cserélése (54%), valamint az önkormányzattal vagy vagyonkezelővel való egyezkedés a lakbérhátralékról (48%). A 2015 utáni időszakra jellemzőbb, hogy a válaszadók alábból magasabb arányban számoltak be megkérdezett tevékenységekről. Ennek oka lehet a visszaemlékezés pontatlansága, illetve, hogy voltak olyan válaszadó munkatársak, akik 2015 előtt nem dolgoztak a felkeresett családsegítőben. Összességében a 2015 márciusa után a leggyakoribb tevékenységek a szolgáltatóval való egyeztetés részletfizetéséről (83%), az adóssághelyzet azonosítása és diagnózisa (79%), a védendő fogyasztó státusz elindítása, intézése (79%), a végrehajtó okiratok értelmezése (67%) és az önkormányzatokkal vagy vagyonkezelővel való egyeztetés a lakbérhátralékról (66%). A válaszadó családsegítők fele említette mérőcserét előre fizetős mérőórákra (54%) és a részletfizetési egyességeket végrehajtási eljárásokkor (49%). A válaszadó szolgálatok legalább kb. egyharmada említette még a közjegyzői fizetési meghagyás értelmezését (37%), a közös képviselővel történő egyeztetést (36%), a követeléskezelővel történő egyeztetést különböző könnyítési lehetőségek érdekében (33%) illetve a végrehajtásokhoz kapcsolódó beadványok, kifogások terén nyújtott segítséget (32%). Az ennél ritkábban említett tevékenységeket a 33. ábra részletezi.

33. ábra Milyen típusú tevékenységeket foglal, illetve foglalt magába az adósságkezelési szolgáltatás vagy annak hiányában a család- és gyermekjóléti szolgálat általános tanácsadási szolgáltatása? (%)



Emellett fontos megjegyezni, hogy adósságkezelési szolgáltatás hiányában, családsegítés keretében adósságkezelési tanácsadás biztosítható, például egyeztetés részletfizetésről, védendő fogyasztói státusz, egyeztetés a hátralékról, végrehajtói okiratok értelmezése, közös képviselővel való egyeztetés, követeléskezelővel való egyeztetés és egyéb tevékenységek.

4.2.2. Az interjúk alapján

A válaszadó szervezetek ellátási területére eső települések száma erősen szór: hat esetben 1, egy esetben 49 település tartozik az adott központhoz vagy szolgálathoz; az összes interjú alapján a medián 5, az átlag 10 település. Az ellátási területeken élők száma is igen széles skálán mozog, 1600 és 202000 fő között – ez árnyalja például az adott intézményhez tartozó települések számát.

18. táblázat A félig-strukturált interjú adó család- és gyermekjóléti szolgálatok ellátott családok száma, regionálisan és településtípus szerint

Régió	Település típusa	Ellátott család/év ⁷¹				
		2015	2016	2017	2018	2019
DA	nagyközség	Évente kb. 20-30				
DA	megyei jogú város	120	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ÉA	város	n.a.	1655	1600	1954	1646
KM	budapesti kerület	1215	1366	887	1006	1021
KM	budapesti kerület	1811	1712	845	583	553
ÉM	város	Évente kb. 120				
ÉA	megyei jogú város	n.a.	1439	1389	1181	1128
DD	város	n.a.	394	284	240	508
ÉM	megyei jogú város	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	300
ÉM	kisváros	Évente kb. 190				
NYD	megyei jogú város	n.a.	3066*	2982*	3571*	3277*
DA	város	Évente 120				
DD	város	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	29
DD	község	Évente kb. 500-700				
ÉA	város	Évente 150-160				
KM	város	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1300
ÉA	megyei jogú város	n.a.	3142*	3699*	5276*	8141*
KM	város	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ÉM	város	Évente kb. 600				
KD	város	Évente kb. 200				
DD	megyei jogú város	n.a.	n.a.	6338*	n.a.	5641*
NYD	város	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	172
DA	város	140	140	140	140	140
DA	város	438	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
ÉA	megyei jogú város	895*	1544*	1804*	1446*	1139*
DD	város	Évente kb. 20				
KD	megyei jogú város	Évente kb. 300				
ÉA	város	Évente kb. 400				

⁷¹ *-gal jelölt értékek: fő/év

A félig-strukturált interjúk elsősorban tapasztalatokat, véleményeket közvetítenek, de néhány alapvető fontosságú és számszerűsíthető kérdésben, így az évente ellátott családok, illetve az adósságkezelési szolgáltatás iránt érdeklődők száma esetében kvantitatív információt is kértünk. Ezeket a kérdéseket azonban több interjú esetében egyáltalán nem vagy csak részlegesen tudta megválaszolni a család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársa, így a 18. és 19. táblázat inkább tájékoztató jellegű ezekben a kérdésekben.

19. táblázat *Hányan fordulnak adósságkezelési problémával (félkövér) és hánynak tudtak segíteni (dőlt)?*

Régió	Település típusa	Fő/év ⁷²				
		2015	2016	2017	2018	2019
DA	nagyközség	Évente kb. 2-3 Évente kb. 2-3				
DA	megyei jogú város	Eleinte 60, most évente kb. 5-6				
ÉA	város	Összesen kb. 150*				
KM	budapesti kerület	n.a.	686 364	347 252	220 173	354 137
KM	budapesti kerület	151	241	87	54	42 20
ÉA	megyei jogú város	n.a.	311	201	147	91
DD	város	n.a.	19 6	15 9	7 2	8 0
ÉM	megyei jogú város	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	150
NYD	megyei jogú város	Összesen 31*				
DD	község	Éves szinten az esetek kb. 20%-a**				
ÉA	város	Évente kb. 25-30*				
KM	város	Éves szinten több száz ügyfélnek segítenek valamilyen közüzemi díjhátralék rendezésében, de nem kifejezetten ezzel szoktak hozzájuk fordulni				
ÉA	megyei jogú város	470 360	240 120	170 85	160 60	102 53
KD	város	Évente kb. 40*				
DD	megyei jogú város	580	562	200	n.a.	n.a.
DA	város	14-18				
ÉA	megyei jogú város	180 171	172 166	92 86	69 63	72 67
ÉA	község	Évente átlagosan 30-40*				
ÉA	város	Évente kb. 50				

Összességében elmondható, hogy a válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatokban és központokban eléggé eltérő számú, képzettségű munkatársak foglalkoztak az ugyancsak eltérő bemeneti feltételeket szabó, más típusú tartozásokra és más futamidőt biztosító adósságkezelési

⁷² *-gal jelölt értékek családra vonatkoznak

szolgáltatásban részt vevő ügyfelekkel. Ez alapvetően meghatározza/meghatározhatja az ügyfelekkel való viszonyt is.

Mintánkban a legnagyobb arányban olyan intézmények szerepelnek, ahol csak szakképzett munkatárs dolgozik adósságkezelési tanácsadóként (N=16), míg az esetek másik részében nincs adósságkezelési szolgáltatása az intézménynek, így ez a kérdés ott nem releváns. (20. táblázat)

20. táblázat A válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok és központokban dolgozó adósságkezelési tanácsadók képzettsége

adósságkezelési tanácsadók képzettsége	család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok száma
szakképzett	16
szakképzett és szakképzés nélkül	1
szakképzés nélkül	1
nem volt/nincs szolgáltatás	11
nincs válasz	1

Az adósságkezelési szolgáltatás folyamatában történő jogszabályi változások, illetve a 2016-os intézmény átalakítás is szerepet játszott abban, hogy a munkatársak száma, illetve az ő munkakörük hogyan alakult: a legtöbb helyen teljes munkaidőben volt és van is ellátva a feladat, de jellemző az is, hogy az átalakítások miatt csökkenteni kellett az óraszámot, vagy alapból félállásban töltik be a pozíciót. Az effajta átmenetek háttérében a munkakörök összetettsége is állhat; többen számoltak be arról, hogy összerosódnak a feladatok, mivel egy család problémái komplexek, úgyis kell velük foglalkozni.

„Ebben az időszakban 5 fő adósságkezelési tanácsadó tanfolyamot végzett kollega látta el ezt a feladatot. Igazából a munkatársak teljes (...) munkaidőben, családgondozói, illetve most már családsegítői munkakörben végzik az adósságkezelési tanácsadást. (...) Tulajdonképpen nálunk nem volt önálló, és a mai napig nem egy önálló munkakör. (...) Igazából ez egy ilyen komplex segítő munka volt.” – családgondozó, ÉA, megyei jogú város

Az anyagi támogatás elsősorban közüzemi díjhátralék, lakbér, hitel és személyszállítási díj tartozás esetében használható fel az egyes válaszadó intézmények esetében.⁷³

„Az adósságtípusok olyan nagyon nem változtak, tehát azok továbbra is stabilan valamelyik (...) szolgáltatónál fölhalmozott adósságok. Nyilván az áramszolgáltató, a gázzolgáltató, vízmű vagy telefonszolgáltatás kapcsán. (...) Sok esetben ezek már többszáz ezer forintos adósságok. (...) A banki hitel az ennél kisebb szelet. De azért az is. Ez a két markáns vonal.” – vezető, ÉM, megyei jogú város

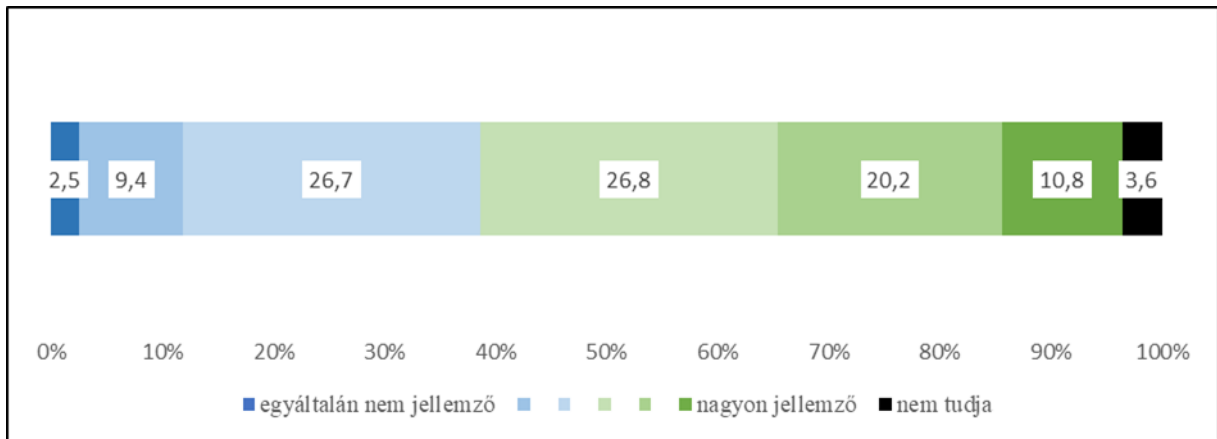
⁷³ Nem minden településen lehet igényelni kezelési adósságkezelési szolgáltatást bármelyik típusú tartozásra.

4.3. Az eladósodottság elterjedtsége és megküzdési stratégiák család- és gyermekjóléti szolgálatok tapasztalatai alapján

4.3.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján

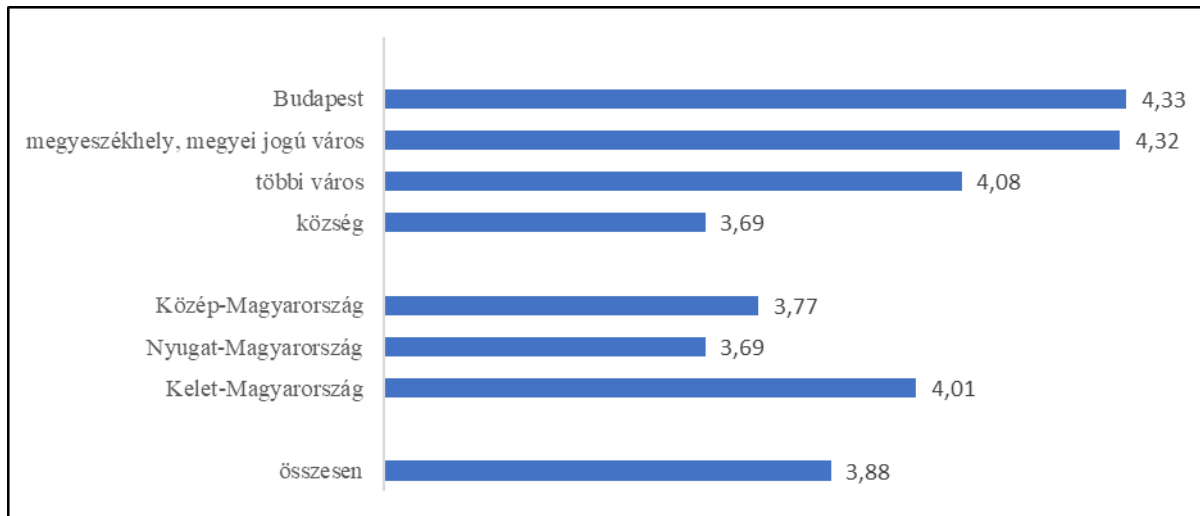
A válaszadó családsegítők által képviselt települések erősen szórnak az eladósodottság és az adósságcsapda elterjedtsége alapján. (34. ábra) Összességében azonban a válaszadó családsegítők többsége szerint jellemző az eladósodottság a települése(i)n (58%), míg 40%-uk kevésbé tartja jellemzőnek.

34. ábra *Értékelje egy 1-től 6-ig terjedő skálán, hogy mennyire jellemző az Ön működési területén az eladósodás, adósságcsapda jelensége? (átlagérték hatfokú skálán, N=555)*



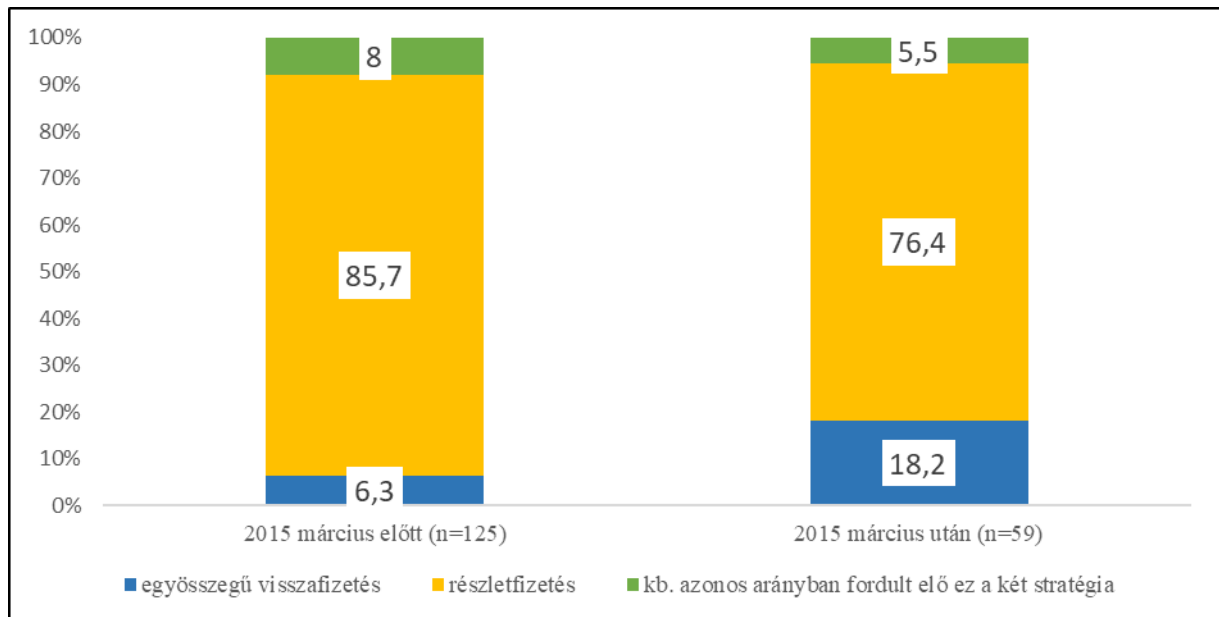
Egyértelmű különbségek figyelhetők meg az eladósodottság és adósságcsapda elterjedtségében a különböző településtípusok szerint, amik első ránézésre kissé ellentmondásosnak tűnhetnek. Budapesten és a megyeszékhelyeken jobban észlelik az eladósodottságot, mint a többi városban és a községekben. Ez a meglepő eredmény azzal a percepció torzítással is magyarázható lehet, hogy mivel a 40 ezer fő feletti települések nagy részén még ma is működik hivatalosan adósságrendező szolgáltatás, ezeken a településeken a családsegítők többször találkoznak adóssággal kapcsolatos problémákkal, mint ott, ahol egyáltalán nincs ilyen szolgáltatás. Láthatjuk továbbá, hogy Kelet-Magyarországon átlagosan jellemzőbb az eladósodás és az adósságcsapda, mint Nyugat-Magyarországon. (35. ábra)

35. ábra Értékelje egy 1-től 6-ig terjedő skálán, hogy mennyire jellemző az Ön működési területén az eladósodás, adósságcsapda jelensége? (átlagérték hatfokú skálán, N=555)

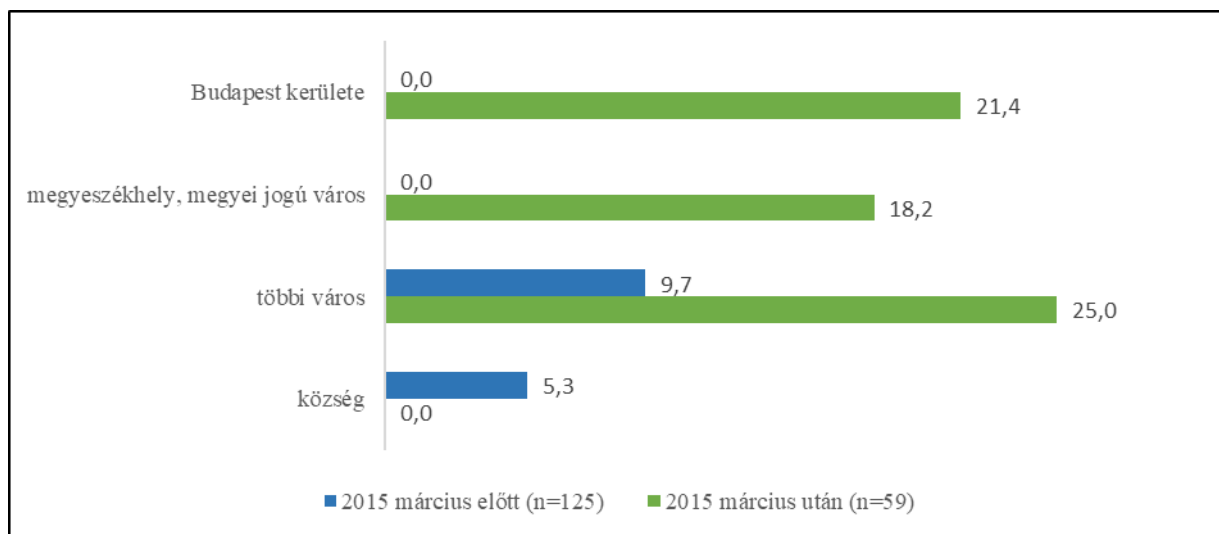


A kutatás célja többek között, hogy feltárjuk milyen megküzdési stratégiákat alkalmaznak az adósságcsapdába kerülő állampolgárok. A családsegítők tapasztalatai alapján az adósság törlesztését leginkább részletfizetéssel tudják vállalni az ügyfelek. A 2015 előtti és utáni időszak között megfigyelhető egy kisebb változás, hogy a válaszadó családsegítők tapasztalatai alapján 2015 után magasabb arányban vállalják az egyösszegű visszafizetést az adósok. Azonban ez leginkább a községeknél nagyobb településeken megnövekedett gyakorlatnak köszönhető, hiszen a községekben 2015 után egyáltalán nem volt jellemző az egyösszegű adósságrendezés. (36. és 37. ábra)

36. ábra Melyik jellemzőbb stratégia az eladósodott családok részéről az adósságkezelési szolgáltatás kapcsán: az önrész egyösszegű vagy részletfizetésben való törlesztése? (%)



37. ábra Egyösszegű visszafizetés választásának gyakorisága a különböző település típusokon, 2015 előtt és után (%)



A család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársai szerint leginkább a különböző szociális transferekre (pl. GYET/GYED/GYES, foglalkozást helyettesítő támogatás) támaszkodás a leggyakoribb adóssággal való megküzdési stratégia: a válaszadó családsegítők 60%-a találkozott már ezzel a megküzdési móddal. A válaszadók fele (49%) szerint jellemző még az adósokra a „túlélésért való küzdelem”, miszerint mindig éppen oda törlesztenek, ahol a legnagyobb a rövidtávú kár veszélye. Emellett gyakoriak a különböző maladaptív stratégiák, mint az uzsora jellegű megoldások (40%), valamint a passzív sodródás (31%), ami leginkább a végrehajtás elszívásához vezet, míg a válaszadók 11%-a szerint a végrehajtók előli elbújás is jellemző. Az adaptívnek tekinthető megküzdések

nem nevezhetők gyakorinak az adósok körében a családsegítők szerint: az informális gazdaságban való jövedelemszerzést a válaszadók nem egészen egyharmada (29%) észleli, továbbá bő egyötödük (22%) említette a családra való támaszkodást, míg csupán a válaszadó családsegítők 16%-a szerint választják a munkaerőpiacon való bevételmaximalizálást az adósság problémákkal küzdők. A legkevésbé jellemző megküzdési stratégiák továbbá a munkahely vagy korrekt ismerősök (nem uzsorások) nyújtotta kölcsön (10%), a településen kívüli bevételnövelés, amibe a belföldi és külföldi ingázás vagy a migráció más formája is beletartozhat (10%) és a költsésoptimalizálás a törlesztések teljesítése mellett (5%). (21. táblázat)

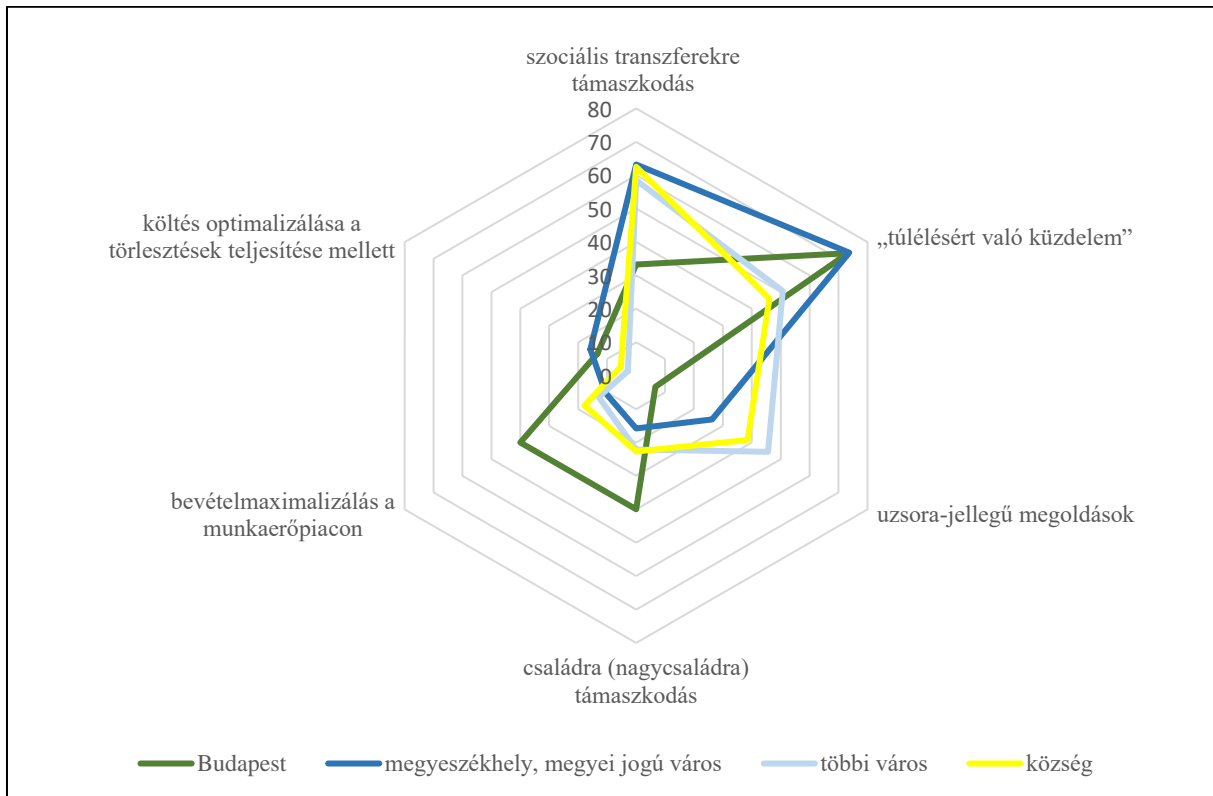
21. táblázat A különböző adóssággal való megküzdési stratégiák gyakorisága (%)

	összesen	Budapest	megyeszék hely	város	község
szociális transferekre támaszkodás (pl.: GYET/GYED/GYES, foglalkozást helyettesítő támogatás stb.)	60,2	33,3	63,2	58,5	62,5
„túlélésért való küzdelem” - ott teljesít, ahol nagy veszélyt érez (oda törleszt, ahol a legnagyobb a rövidtávú kár veszélye, vagy arra költ a törlesztésen kívül, amire épp a legégetőbb szükség van, pl. tűzifa)	49,5	73,3	73,7	50,7	46,1
uzsora-jellegű megoldások: eladósodás a boltban, kamatos pénz, munkával törlesztés, stb.	40,0	6,7	26,3	45,6	38,5
sodródás, végrehajtás elszenvedése	31,0	40,0	36,8	34,1	28,0
informális gazdaságban való jövedelemszerzés (pl.: munkanélküliség, napi bejelentés)	29,0	26,7	36,8	26,3	30,6
családra (nagy családra) támaszkodás	22,7	40,0	15,8	22,1	22,7
bevételmaximalizálás a munkaerőpiacon, vállalkozásban, „maszekolás”, munkajövedelem/bevétel mellett másodállás vállalása az adósság teljes törlesztése érdekében (akár legális, akár nem legális jövedelemszerzés)	16,2	40,0	10,5	12,9	17,8
a követeléskezelők, végrehajtók előli elbújás	11,7	6,7	0,0	16,1	9,5
munkahelyi hitelre, munkabér-előlegre, vagy ismerősök korrekt kölcsönére való támaszkodás	10,1	6,7	0,0	7,8	12,5
bevétel növelése lakóhelyen kívüli munkavállalással (pl.: heti ingázás, külföld), jövedelem hazautalása	9,5	6,7	10,5	8,3	10,5
költség optimalizálása a törlesztések teljesítése mellett	4,9	13,3	15,8	2,8	5,3

A településtípusok szerint bizonyos megküzdési stratégiák alkalmazásában különbségek fedezhetők fel. (38. ábra) A budapesti és megyeszékhelyen dolgozó családsegítők válaszadói a kisebb településekhez képest nagyobb arányban számoltak be „túlélésért való küzdelemről”, folyamatos alkalmazkodásról (~73%), valamint a családra való támaszkodásról (40%) és a munkaerőpiacon való bevételmaximalizálásról (40%). Emellett a költsésoptimalizálás is gyakoribb a nagyvárosokban (14-16%). Érthető módon a nagyobb városokban több lehetőség van a munkaerőpiac és a közeli szociális háló lehetőségeit kihasználni. Ezekon felül Budapesten és a megyeszékhelyeken jóval kisebb arányban vannak jelen a szociális transferekre való támaszkodás (33%) és az uzsora jellegű megoldások (6-26%).

Összességében tehát azt láthatjuk, hogy a nagyobb városokban (Budapest és megyeszékhelyek) kevésbé kiszolgáltatottak az adósok és a tapasztalat szerint több lehetőségük van adaptív, és/vagy másoktól független megküzdési stratégiákat alkalmazni. Azonban az állandó „túlélésért való küzdelem” is jellemzőbb a nagyobb településeken. (38. ábra és 22. táblázat)

38. ábra Egyes megküzdési stratégiák gyakorisága a válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok szerint a különböző településtípusok mentén (%)

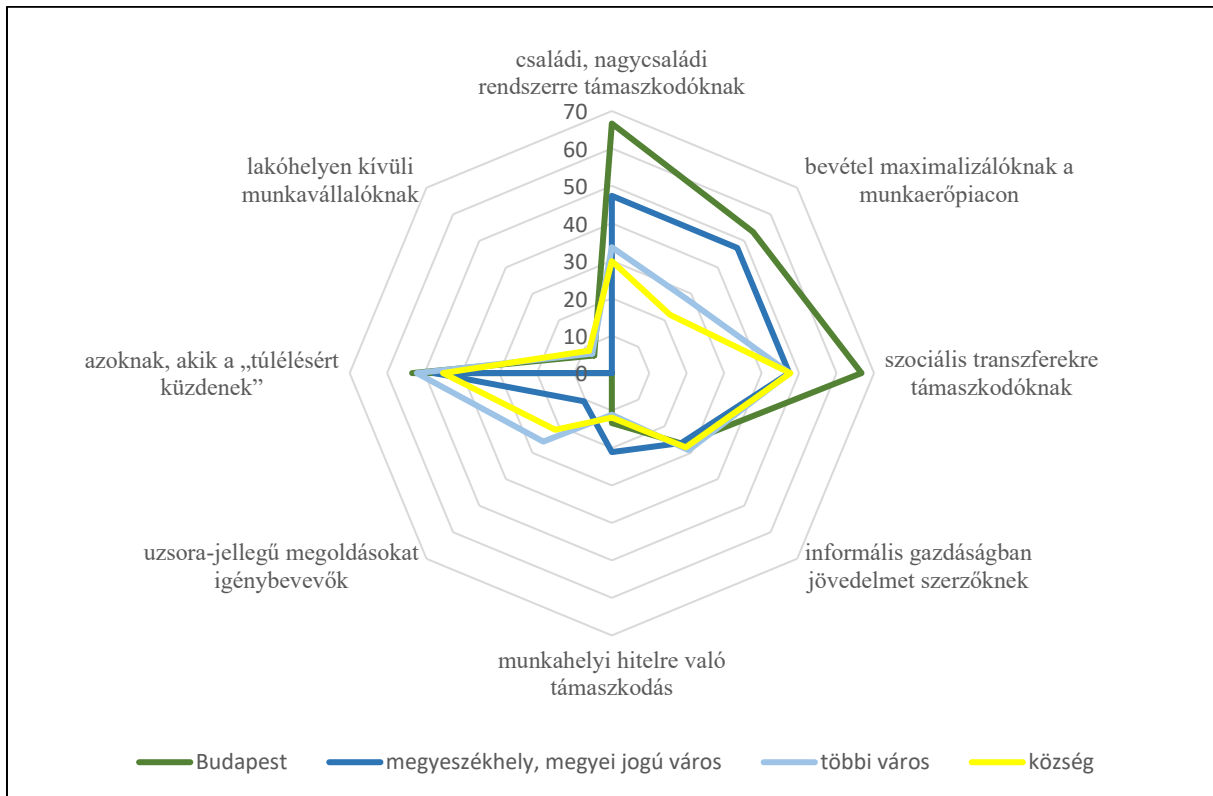


22. táblázat Mely csoportoknak tud az adósságkezelési szolgáltatás segítséget nyújtani? (a válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok szerint, %)

	összesen	Budapest	megyeszékhely	város	község
szociális transferekre támaszkodóknak	48,1	66,7	47,4	33,6	29,9
azoknak, akik a „túlélésért küzdenek” - ott csinálnak valamit, ahol szükség van rá	48,1	53,3	47,4	28,1	22,0
családi, nagycsaládi rendszerre támaszkodóknak	33,0	66,7	47,4	47,5	47,7
informális gazdaságban jövedelmet szerzőknek (pl.: munkanélküliség + napi bejelentés)	28,3	26,7	26,3	29,0	28,0
bevétel maximalizálóknak a munkaerőpiacon, vállalkozásban, „maszekolóknak”, legális munkajövedelem/bevétel melletti másodállást vállalóknak az adósság törlesztése érdekében	26,1	13,3	21,1	11,1	11,8
uzsora-jellegű megoldások: eladósodás a boltban, kamatos pénz, munkával törlesztés, stb.	22,2	0,0	10,5	25,8	21,4
munkahelyi hitelre, munkabér-előlegre, vagy ismerősök korrekt kölcsönére való támaszkodás	11,9	53,3	47,4	52,1	45,1
lakóhelyen kívüli munkavállalóknak (pl.: heti ingázás, külföld)	7,7	6,7	0,0	7,4	8,6
nem tudja	8,5	0,0	0,0	7,4	10,2

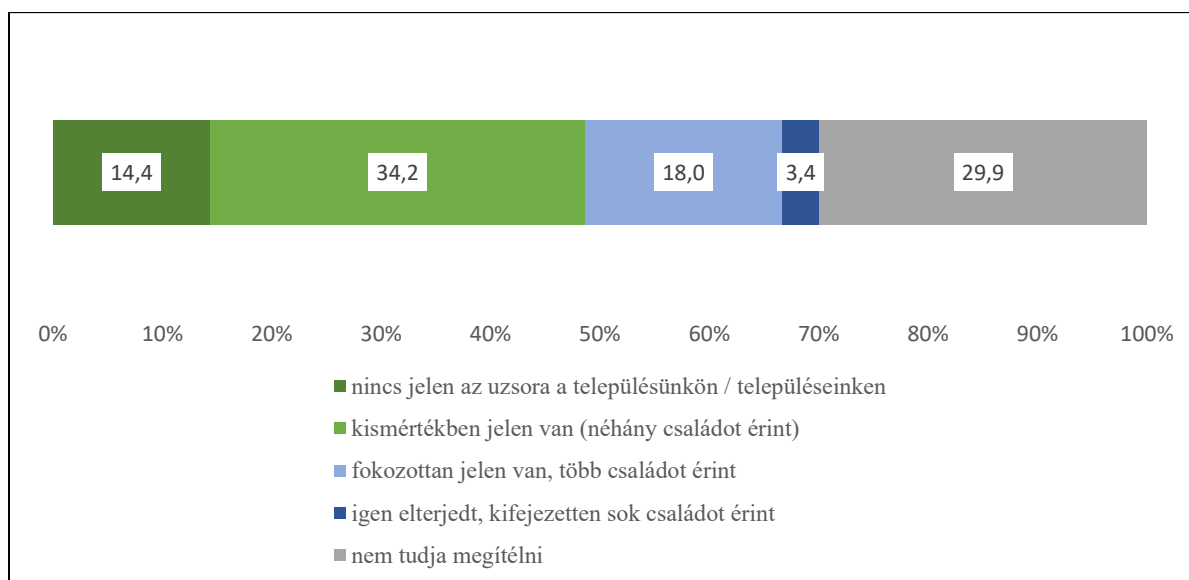
A válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársai az észlelt megküzdési stratégiákhoz hasonlóan látják azt is, hogy melyik csoportoknak tudnak a leghatékonyabban segíteni adósságügyi problémáinak kezelésében. (39. ábra) Budapesten és a megyeszékhelyeken magasabb arányban gondolják úgy a családsegítők, hogy hatékonyan tudnak segíteni azoknak, akik a munkaerőpiacon próbálnak érvényesülni és bevételeiket maximalizálni az adósság rendezésének érdekében, valamint azoknak, akik a családi rendszerre támaszkodnak. Emellett a budapesti munkatársak nagyobb arányban érzik úgy, hogy a szociális transferekre támaszkodóknak hatékonyabban tudnak segíteni, mint a többi település dolgozói. Összességében az eredményeken egyértelműen érzékelhető a települési lejtő: a nagyobb városokban a szélesebb munkaerőpiaci lehetőségekből adódóan a helyi családsegítők hatékonyan tudnak segíteni a függetlenségre képes adósokon. A kisebb településeken azonban a munkaerőpiaci lehetőségek és a szociális háló kiterjedtségének szűkülésével a családsegítők maguknak tulajdonított hatékonysága is csökken. Azonban az uzsora-jellegű megoldásokat választó adósoknak való segítség hatékonyságában jobban hisznek a kisebb településeken, míg Budapesten egyáltalán nem.

39. ábra Mely csoportoknak tud vagy tudna hatékony segítséget nyújtani az Önök településén/településein alkalmazott adósságkezelési szolgáltatás az alábbiak közül? A válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok és településtípusok szerint (%)



Ezt a különbséget magyarázhatja az uzsora észlelt jelenléte a településen. Az összes válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatot tekintve elmondható, hogy az uzsorázást fokozottan vagy nagyon elterjedtnek egyötödük (21,4%) észleli a látáskörébe került településeken. A válaszadók több, mint harmada (34,2%) érzékeli kis mértékben az uzsorát, egyhetedük (14,4%) szerint nincs jelen a települése(ke)n az uzsora, míg magas arányban, lényegében minden harmadik válaszadó szolgálat (29,9%) nem tudja megítélni az uzsorázás elterjedtségét az általuk ellátott települése(ke)n. (40. ábra)

40. ábra Az uzsora észlelt elterjedtsége (százalék, N=555)

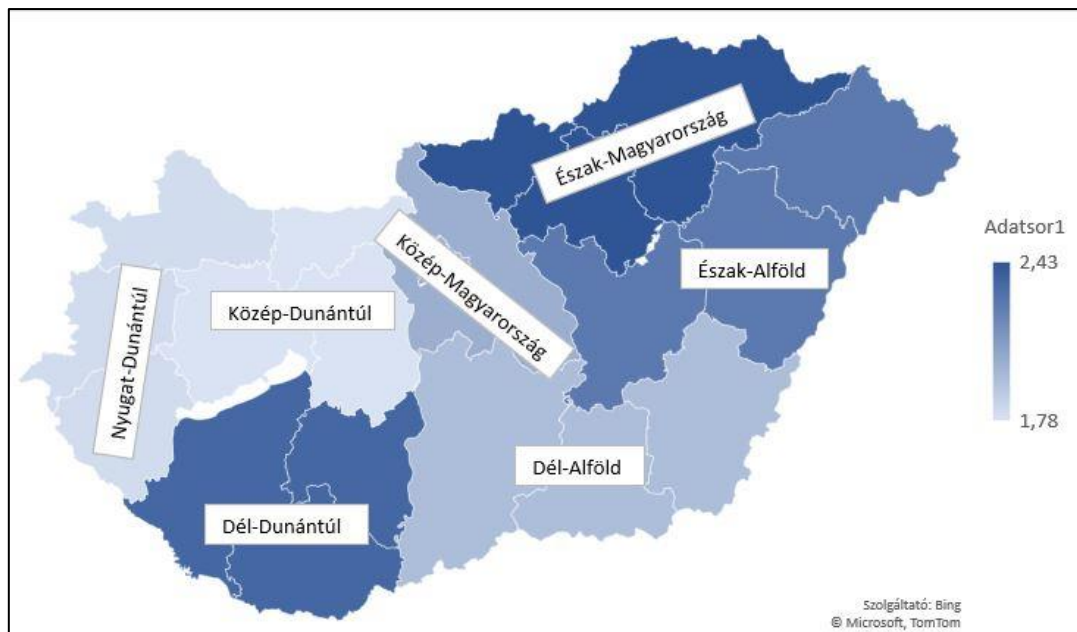


Településtípus szerint vizsgálva az uzsora észlelt elterjedtségét ki kell emelni, hogy míg Budapesten nagyon kis mértékben érzékelik az uzsorát, addig a megyeszékhelyeken és a többi városban jóval elterjedtebb a válaszadó családsegítők szerint. A regionális különbségeket vizsgálva látható, hogy Kelet-Magyarországon kissé magasabb arányban érzékelnek uzsorát, nagyrészt az Észak-Magyarország régió értékeinek köszönhetően. Észak-Magyarország mellett a Dél-Dunántúlon és az Észak-Alföldön is magas az uzsora (családsegítők által észlelt) jelenléte. (41. és 42. ábra)

41. ábra Az uzsora észlelt elterjedtsége a válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok településén/településein, településtípus és nagyrégiók szerint (átlag 0-4 fokú skálán, ahol a magasabb érték a nagyobb fokú elterjedtségre utal: 0 – nincs jelen a településen az uzsora; 4 – igen elterjedt a településen az uzsora)



42. ábra Az uzsora észlelt elterjedtsége a válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok településén/településein, regionálisan (átlag 0-4 fokú skálán, ahol a magasabb érték a nagyobb fokú elterjedtségre utal: 0 – nincs jelen a településen az uzsora; 4 – igen elterjedt a településen az uzsora)



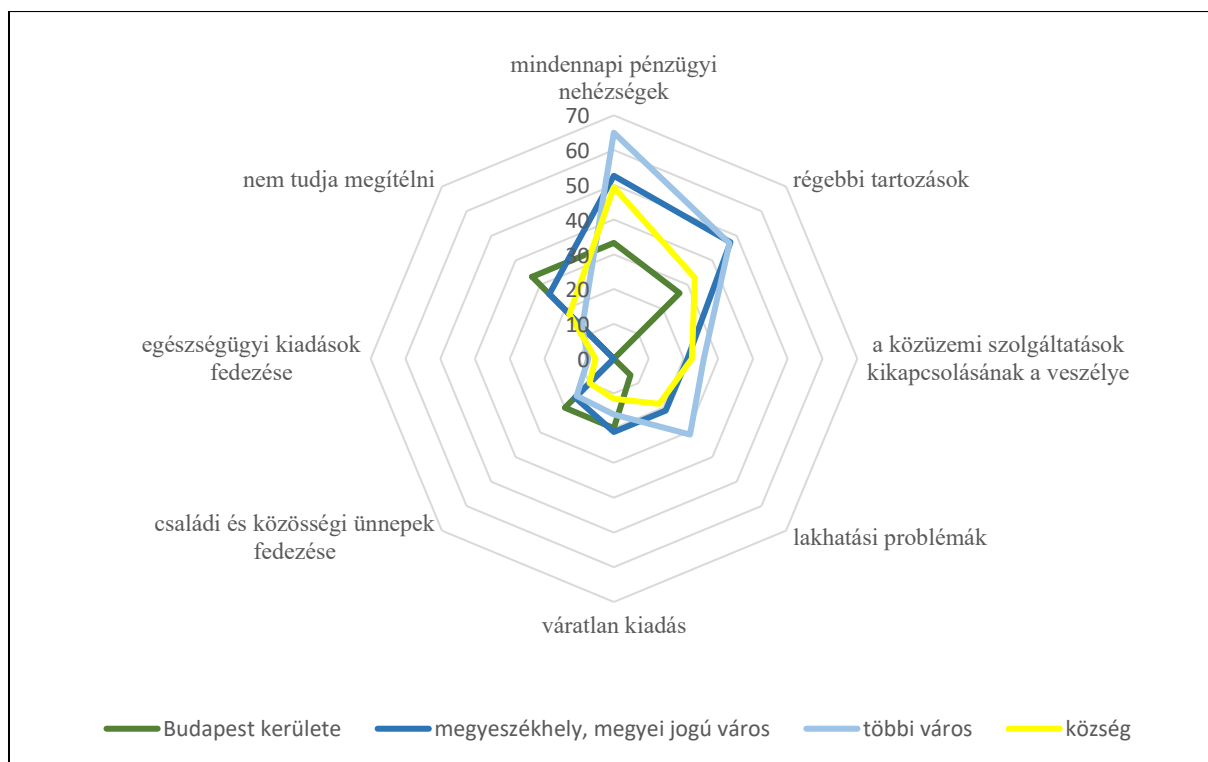
A válaszadó családsegítők tapasztalata szerint településeiken az uzsorát leginkább a mindennapi pénzügyi nehézségek (55%) és a korábbi tartozások mérséklése, kezelése, kiváltása vagy kiegyenlítése (38%) táplálja. A válaszadók szűk negyede (23%) szerint a közüzemi szolgáltatások kikapcsolásának veszélye és a lakhatási problémák is az uzsora spiráljába hajtják a helyiek egy részét. A váratlan kiadásokat (13%), valamint a családi és közösségi ünnepek fedezését (12%) kevesebben említették. (23. táblázat)

23. táblázat Mi táplálja az uzsorát az Önök településén/településein?

	összesen	Budapest	megyeszékhely	város	község
mindennapi pénzügyi nehézségek	55,1	33,3	52,6	65	49,3
régebbi tartozások	38,7	26,7	47,4	47	32,9
a közüzemi szolgáltatások kikapcsolásának a veszélye	23,1	0	21,1	25,8	22,4
lakhatási problémák	23,1	6,7	21,1	30,9	18,4
váratlan kiadás	13,9	20	21,1	16,1	11,5
családi és közösségi ünnepek fedezése	12,4	20	15,8	15,2	9,9
egészségügyi kiadások fedezése	5,8	0	0	7,4	5,3
egyik állítás se illik az érintett településekre	0,2	0	0	0	0,3
nem tudja megítélni	33,3	33,3	26,3	12,9	18,1

Azokon a településtípusokban, ahol a családsegítő munkatársai szerint magas az uzsora előfordulása (megyeszékhelyek, városok) jóval magasabb arányban tartják a mindennapi pénzügyi nehézségeket és a régebbi tartozások kezelését az uzsorát tápláló élethelyzetnek, míg a kisvárosokban a lakhatási problémákat említették nagyobb arányban a többi településtípushoz képest. Emellett érthető, hogy Budapesten, ahol a legkevésbé észlelik az uzsorát, a legmagasabb azok aránya, akik nem tudják megítélni, hogy mi hajthatja a helyieket az uzsora felé. (43. ábra)

43. ábra Az uzsora okainak mintázata a válaszadó családsegítők szerint településtípusok szerint (%)



4.3.2. Az interjúk alapján

Össességében elmondhatjuk, hogy egyes tényezők (pl.: ellátási terület nagysága, típusa, szolgáltatás igénybevételének feltételei) jelentős szórása ellenére interjúalanyaink válaszaiban nagyon sok hasonlóságot tapasztaltunk.

Azokon a településeken ahol volt és/vagy van is adósságrendezési szolgáltatás, több esetben az derült ki, hogy legalább az elindulásakor még önálló tanácsadói munkakört jelentett, és vagy az évek során csökkent le a munkatárs óraszámát úgy, hogy osztott munkakörben tudja elvégezni a feladatait vagy teljesen megszűnt. Alapvetően minden alanyunk részéről megfogalmazásra került az, hogy a család-és gyermekjóléti központok és szolgálatok munkatársainak munkaköre komplex, egy családdal való kooperálás során nem csak egyfajta problémával találkozhatnak. A kérdés adott, kell-e, hogy a munkatárs mindenhez is értsen vagy a kompetenciája elég, ha addig tart, hogy tudja, kihez kell fordulni a további segítségért – erre választ a Rendszer működésének értékelése című fejezetben kapunk.

Interjúalanyaink az ügyfelek megélhetési stratégiájaként, eszközeiként a következőket említették (gyakorisági sorrendben): gyorskölcsönök, külföldi munkavállalás, alkalmi munkák, családtámogatások igénybevétele, visszatérés az adósságkezelési szolgáltatáshoz, függőségek, lopás, közmunka, uzsora és a védendő fogyasztói státusz igénylése.

„Korai gyerekvállalás... Nem feltétlenül stratégia, de lehet az, mert sok családnál ez a bevételi forrás. (...) A feketemunka az egyébként jellemző, vagy szürke. Vagy alkalmi, idénymunkák, az mondjuk, nem fekete, csak nem rendszeres. Ilyenek azért vannak, de egyébként a gerincét, azt sok esetben az államtól kapott támogatások teszik ki, a gyerekek után járó támogatások, kedvezmények. Most ilyen

szempontból ez valamilyen szinten túlélési stratégia, lehet, hogy nem is tudatos, de aztán végül is ezt eredményezi.” – vezető, ÉM, város

„Volt, aki kihasználta a lehetőséget a közmunkára. Aki közmunkára vállalkozott, ő közülük sokaknak a jövedelme nagy részét vonták le a tartozások miatt. Aztán van, aki ezt lopással vagy lomizással próbálta rendezni. És van, aki pedig tovább halmozta az adósságot.” – vezető, KD, város

A felsorolásból egyértelműen látszik, hogy azok az emberek, akikkel alanyaink vagy a munkatársaik munkájuk során találkozhatnak, olyan szorult helyzetben vannak, melynek megoldásához olyan eszközöket választanak, melyek azonnali anyagi támogatást jelentenek (kivéve a szerhasználat). Ez tökéletesen alátámasztja (ahogy azt majd a továbbiakban is bemutatjuk), hogy az emberek döntő többsége csak akkor fordul a szakszolgálat segítségéhez, amikor már „ég a ház”. Ennek persze egyik oka az is, hogy a feltételrendszer teljesítéséhez is szükség van arra, hogy ne egy egyensúlyi vagy kicsit megbillent állapotban lévő ügyfél jelentkezzen be. Jelenleg nem működik a prevenció és valószínűleg a társadalmisítás sem, hiszen az emberek fejében (már csak a 2016-os intézményi átalakításnak köszönhetően sem) nem kapcsolódik össze az adósságrendezés a család- és gyermekjóléti központok, szolgálatok működésével.

Azt, hogy mely pontokon kerül a családok életébe az adósságrendezési eljárás, elég egyértelműen különböző krízishelyzetekhez kötötték, pl.: munkahely elvesztése, haláleset, hirtelen kiadások, betegség – adódik a kérdés, hogy ezen többéves tapasztalatok mentén, mennyire tud/kell preventívnek lennie a szolgáltatásnak, ha az egyértelműen csak akkor tud megjelenni az ügyfelek életében, ha már valamilyen súlyos probléma jelent meg az életükben. Alapvetően átmeneti helyzeteket soroltak fel az alanyok.

„Nekem van, aki az adósságkezeléssel állt talpra... elveszítette a munkáját, utána apa talált munkát és akkor az adósságkezeléssel együtt segítettük őt a tartozásai kifizetésében, azóta se hallottam róluk.” – családgondozó, DA, megyei jogú város

Az uzsora viszonylag kevés településen van jelen a 30 interjúalany elmondása szerint, de ahol említették, ott is úgy beszéltek róla, hogy egy olyan dolog, amiről mindenki tud, de igazából senki sem. Az eltitkolás minden irányból tetten érhető, se nyilatkozni nem szeretnek róla a családsegítők, se – állításuk szerint – a kliensek. Az uzsora misztifikációja, a „ha nem beszélünk róla, akkor nincs” hozzáállás nem megoldás, ez bizonyos szempontok alapján a folyamat legitimálásaként is tekinthető, ugyanakkor némileg érthető is az effajta hozzáállás.

„Erről egyébként is nagyon kevés az információ, tehát erről nem nyilatkoznak az ügyfelek, igyekeznek titokban tartani.” – vezető, KD, város

„Volt ellenőrzés, mert nagyfokú volt, és én azt látom, hogy most kisebb. Úgy mondom, hogy nem olyan feltűnően, ha csinálják.” – szakmai vezető, ÉA, község

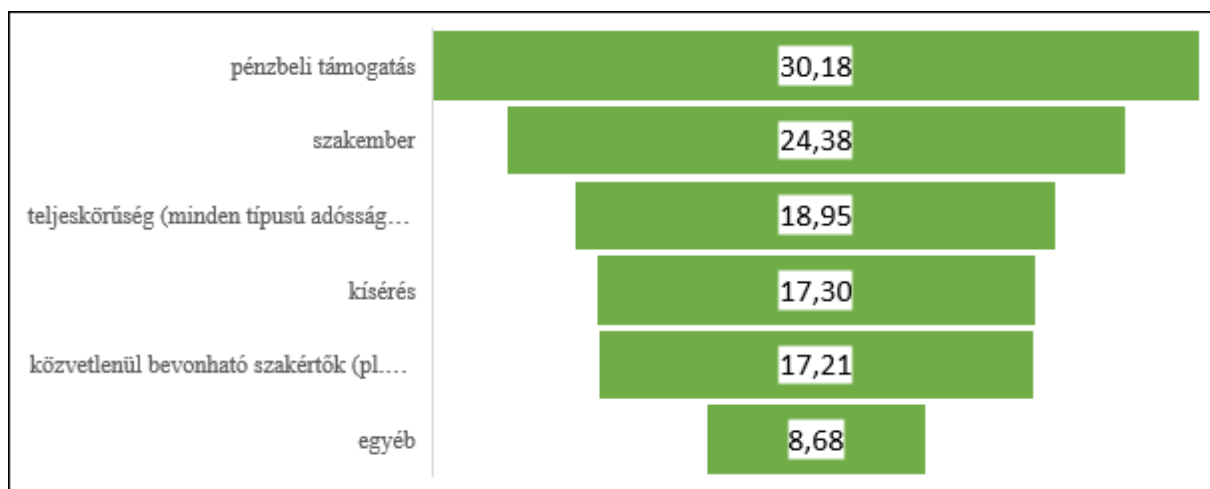
4.4. A pénzbeli juttatások szerepe

4.4.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján

A családsegítők munkatársai 100 pontot oszthattak szét a különböző tényezők között aszerint, hogy melyiket mennyire tartják hatékonynak az adósságkezelési szolgáltatás sikerességének szempontjából. Az eredmények azt mutatják, hogy összességében a sikeres szolgáltatás meglehetősen összetett, nincs

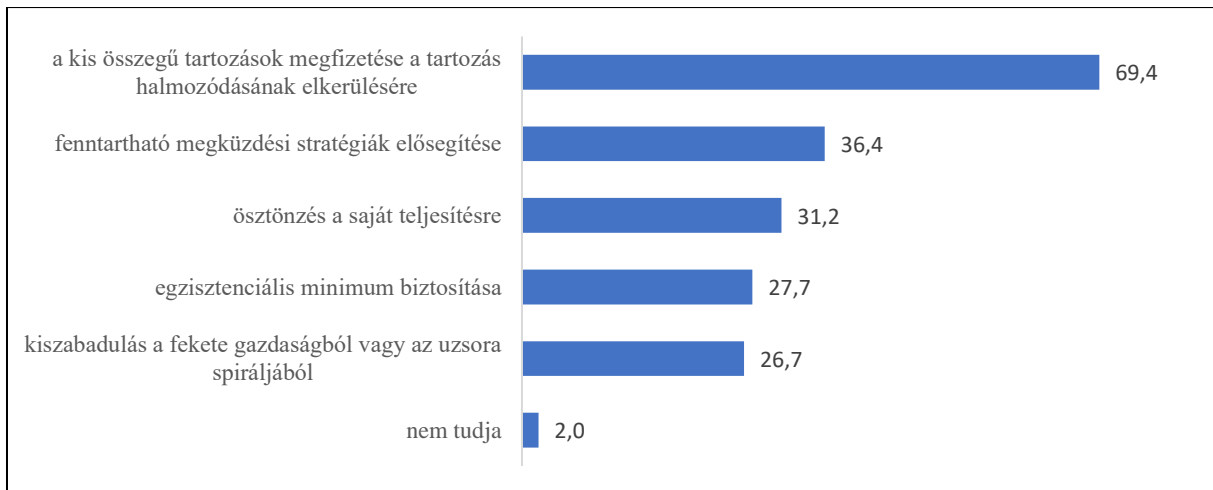
egy olyan tényező, aminek észlelt hatékonysága nagyon meghaladná a többiét. Átlagosan a legfontosabbnak mégis a pénzbeli támogatást (30 pont) tartották a családsegítők, aminek a nagyvárosokban szignifikánsabb nagyobb súlyt adtak. Emellett magas pontszámot kapott a szakemberek megléte is (24 pont). A teljeskörűséget (19 pont), a kísérést (17 pont) és a közvetlenül bevonható szakértőket (17 pont) nagyjából átlagosan ugyanolyan fontosnak tartják a válaszadó családsegítők a lehető legsikeresebb szolgáltatás kialakításához. Az egyéb válaszok között leggyakrabban az adós hozzáállását említették, melyet leginkább a községekben működő központok dolgozói fogalmaztak meg (17 pont). (44. ábra)

44. ábra *Hogyan súlyoznák a következő tényezőket egy hatékony adósságkezelési szolgáltatásra vonatkozóan? (összesen szét 100 pontot - átlagpontok)*



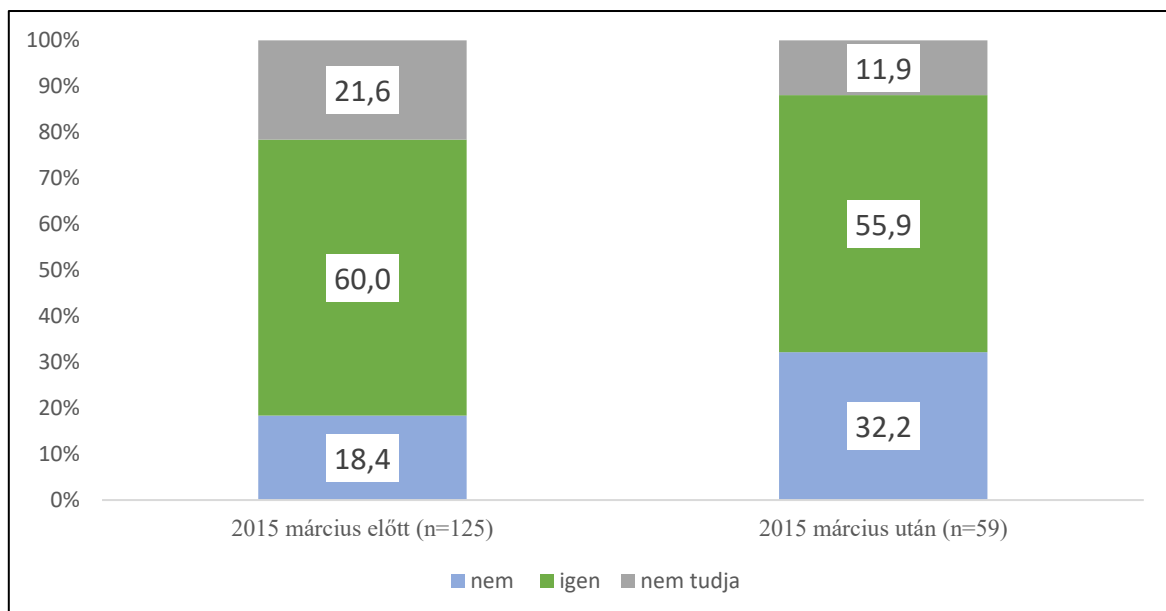
A pénzbeli támogatás szerepét vizsgálva a válaszadó családsegítők nagy többsége úgy gondolja, hogy ez az eszköz kisösszegű tartozások megfizetése esetén a tartozás halmozódásának elkerülésében segíthet (69%). Emellett a pénzbeli támogatást bő egyharmaduk (36%) azért tartja fontosnak, hogy biztos támaszt nyújtson a fenntartható megküzdési stratégiák követésében, valamint a saját teljesítményre való ösztönző hatását is sokan kiemelték (31%). A válaszadó családsegítők negyede (27%) a pénzbeli támogatást az egzisztenciális minimum biztosítása érdekében tartja fontosnak, illetve hasonló arányban (26%) a feketegazdaságból és az uzsorából való kiút lehetőségét látják (főleg a kisebb településeken) a pénzbeli megsegítésekben. (45. ábra)

45. ábra Ön szerint mi a pénzügyi támogatás szerepe az eladósodott emberek szempontjából? (%)



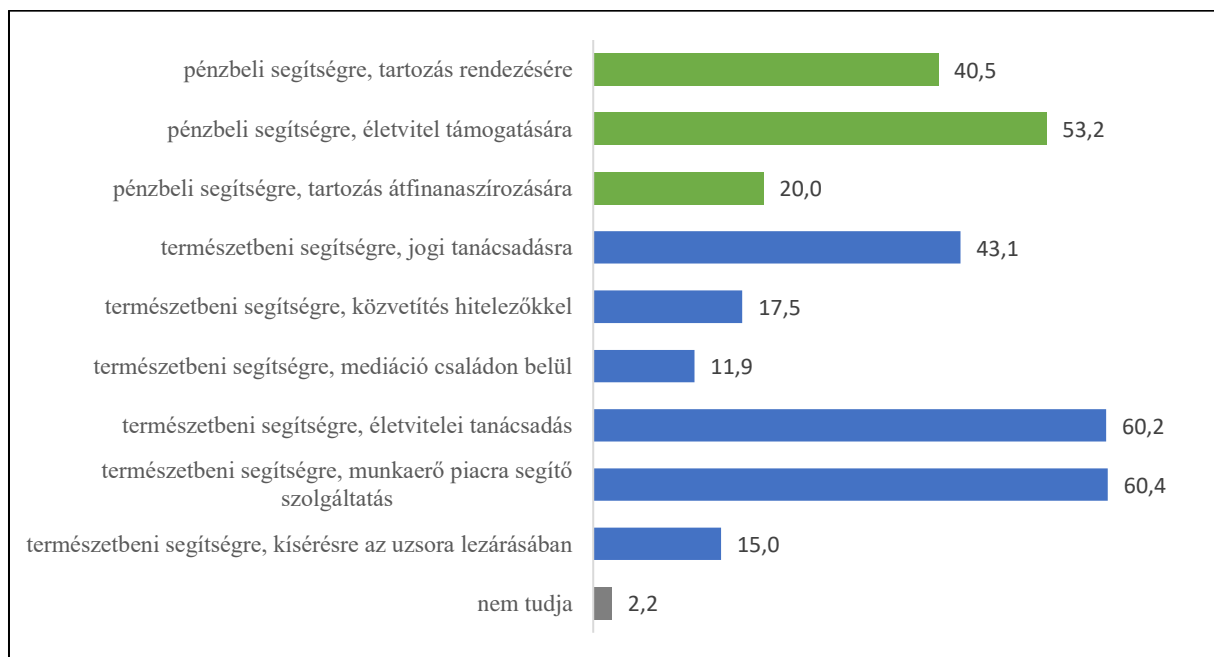
A kliensek többsége visszatérő ügyfél, de 2015 márciusa előtt kissé magasabb arányban jelezték a családsegítőket, hogy náluk voltak olyan ügyfelek, akik az adott időszakban többször is igénybe vettek pénzügyi támogatást (60%), mint 2015 márciusa után (55%). Ezzel párhuzamosan közel kétszeresére emelkedett azon család- és gyermekjóléti szolgálatok aránya, amelyek ügyfelei 2015 után jellemzően egyszeri alkalommal kaptak pénzügyi támogatást. (46. ábra)

46. ábra Előfordult olyan ügyfél, aki az adott időszakban többször vette igénybe a pénzügyi támogatást? (%)



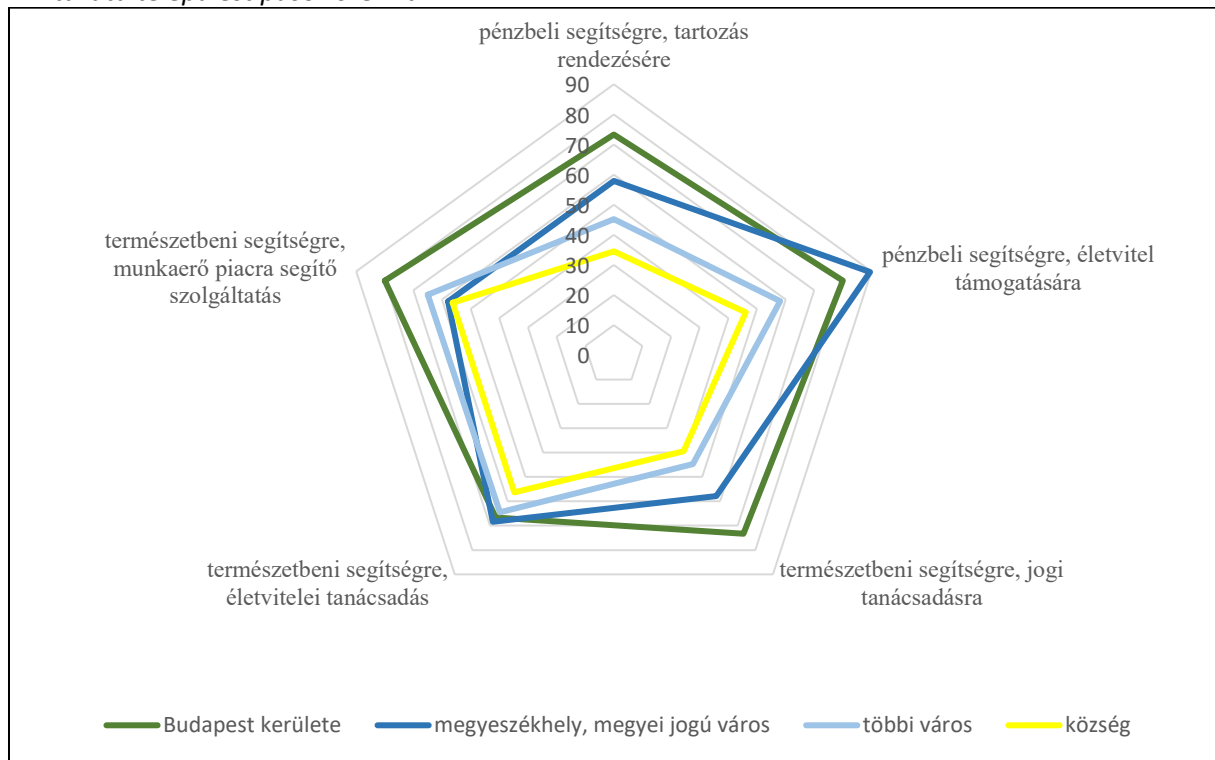
A visszatérő ügyfelek eladósodottságának sikeres kezelése egy rendkívül összetett folyamat eredményeként jöhet létre. Az ezzel foglalkozó munkatársak szerint bizonyos természetbeni segítségék még fontosabbak is lehetnek, mint a konkrét pénzbeli támogatás. A válaszadó szolgáltatók szerint az életviteli tanácsadás (60%) és a munkaerőpiacra segítő szolgáltatás biztosítása (60%) a két legfontosabb segítségnyújtási mód a sikeres megküzdéshez, de emellett a jogi tanácsadást is sokan említették (43%). Ezeket a segítségeket azonban meg kell támogatni bizonyos pénzbeli segítségekkel is: az életvitel anyagi támogatása (53%) és a tartozások rendezése (40%) a válaszadó családsegítők nagy része szerint elengedhetetlen az adósságszpirálból való kikerülés érdekében. (47. ábra)

47. ábra Ön szerint milyen segítségre van szüksége a visszatérő igénylőknek, hogy az adott helyzetbe az eladósodottság terén megoldódjon? (%)



A településtípusok összehasonlításában láthatjuk, hogy alapvetően a nagyobb településeken (Budapest, megyeszékhelyek) a válaszadó családsegítők nagyobb arányban tartják hatékonynak a vizsgált segítség típusokat: a nagyvárosok családsegítőinek munkatársai mind a pénzbeli, mind a természetbeni szolgáltatásokat magasabb arányban gondolják hatékonynak a visszatérő ügyfelek megsegítésének érdekében. A községekben inkább úgy tapasztalják, hogy a természetbeni segítségekkel jobb eredményeket lehet elérni a visszatérő ügyfelek hosszú távú adósságkezelésében. (348. ábra és 24. táblázat)

48. ábra A visszatérő ügyfelek eladósodottság helyzetét sikeresen megoldani képes segítségnyújtások mintázata településtípusok szerint

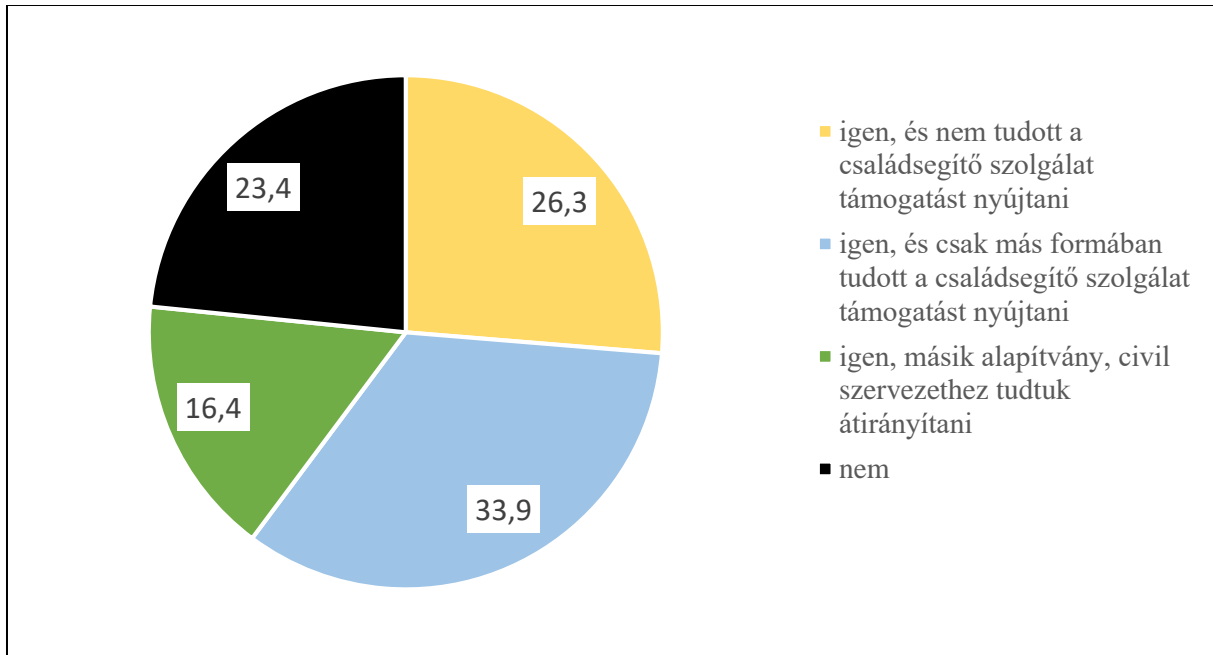


24. táblázat A visszatérő ügyfelek eladósodottság helyzetét sikeresen megoldani képes segítségnyújtások lehetősége a különböző település típusokon

	összesen	Budapest	megyeszékhely	város	község
pénzbeli segítségre, tartozás rendezésére	40,5	73,3	57,9	45,2	34,5
pénzbeli segítségre, életvitel támogatására	53,2	80,0	89,5	58,1	46,1
természetbeni segítségre, jogi tanácsadásra	43,1	73,3	57,9	44,7	39,5
természetbeni segítségre, életviteli tanácsadás	60,2	66,7	68,4	64,5	56,3
természetbeni segítségre, munkaerő piacra segítő szolgáltatás	60,4	80,0	57,9	65,0	56,3

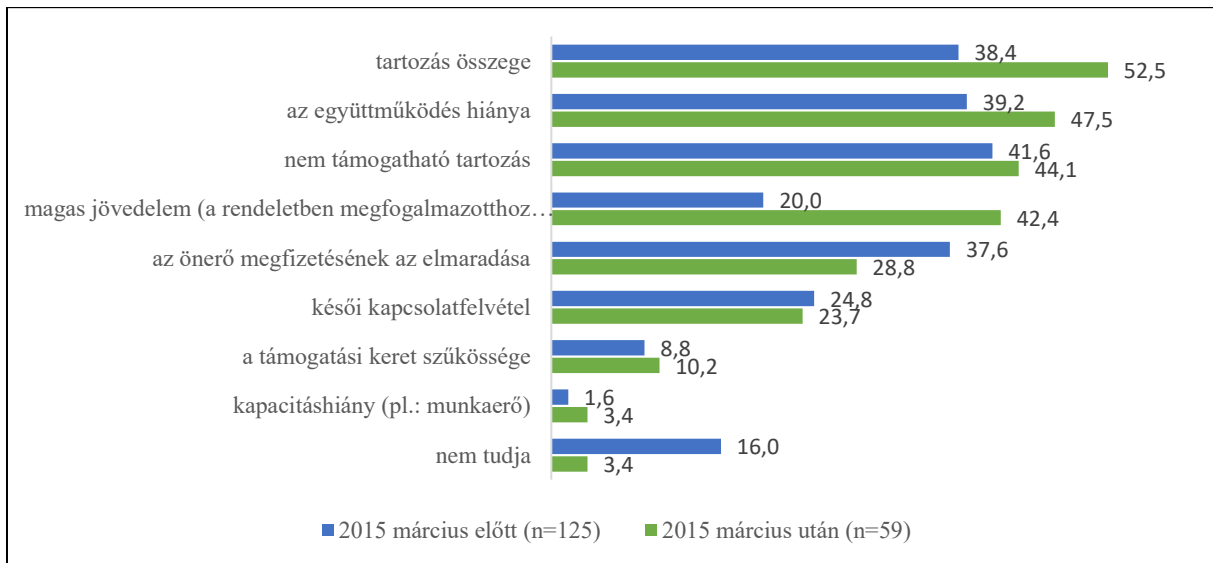
A válaszadó családsegítők háromnegyede találkozott már olyan esettel, hogy szükség lett volna pénzügyi támogatásra, de az ügyfél nem felelt meg a feltételeknek. Összességében negyedük (26%) nyilatkozott úgy, hogy a családsegítő nem tudott támogatást nyújtani; egyharmaduk (33%) csak más formában tudott nyújtani segítséget, további 16%-uk pedig más civil szervezethez tudta átírányítani az ügyfeleket. A válaszadók szűk negyede (23%) még nem tapasztalt ilyet. (49. ábra)

49. ábra Találkozott olyan esettel, amikor szükség lett volna pénzügyi támogatásra, de az ügyfél nem felelt meg a feltételeknek? (%; N=555)

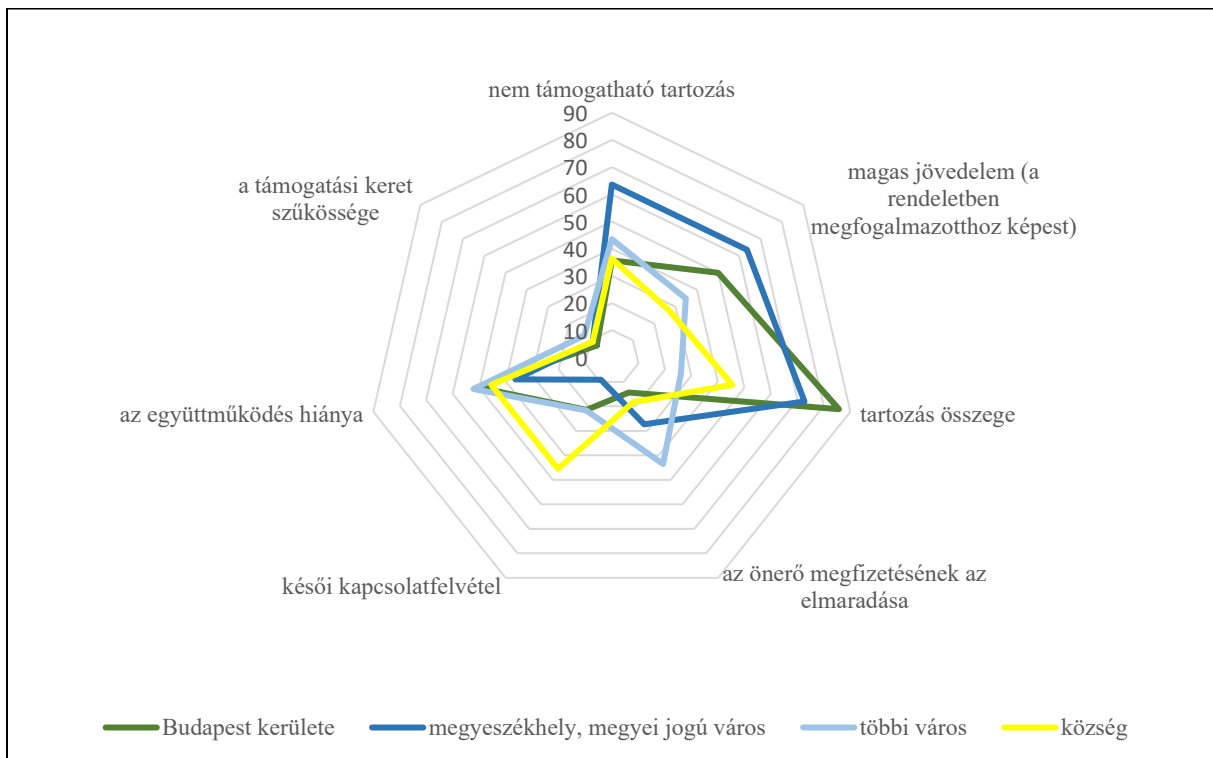


Bizonyos esetekben tehát az adósságcsökkentési támogatást igénylők azzal szembesülnek, hogy nem felelnek meg valamilyen feltételnek, mely több okból történhet, de ezek az okok különböző gyakorisággal fordultak elő a 2015 márciusa előtti és utáni időszakban működő család- és gyermekjóléti szolgálatoknál. 2015 márciusa előtt a leggyakoribb indokok a nem támogatható tartozás (41%), az együttműködés hiánya (39%), a tartozás összege (38%), valamint az önerő megfizetésének elmaradása (37%) miatti sikertelen igénylés. Ehhez képest 2015 márciusa után a fenti okok jóval gyakoribb előfordulása tapasztalható. A leggyakoribb indok a tartozás összege (52%). Emellett az együttműködés hiányát (47%), a nem támogatható tartozást (44%) és a „túl” magas jövedelmet (42%) említették leggyakrabban az igénylés sikertelenségének okaként a válaszadó családsegítők munkatársai. Kevésbé gyakori, de mindkét időszakban nagyjából hasonló mértékben fordul elő a késői kapcsolatfelvétel miatti sikertelen igénylés (~24%). (50. ábra)

50. ábra Jellemzően melyek voltak azok az okok, amelyek a sikertelen igényléshez vezettek? (%)



51. ábra z sikertelen igénylés okainak mintázata településtípusok szerint 2015 márciusa után (százalék, n=59)



A nagyobb településeken (Budapest és megyeszékhelyek) jóval gyakoribb a magas jövedelem és a tartozás összege miatti sikertelen igénylés, míg a megyeszékhelyeken a nem támogatható tartozás

mint korlátozó feltétel előfordulása is gyakori. A késői kapcsolatfelvétel miatti sikertelen igénylés a községekben megszokottabb, mint a többi településtípuson. (25. táblázat)

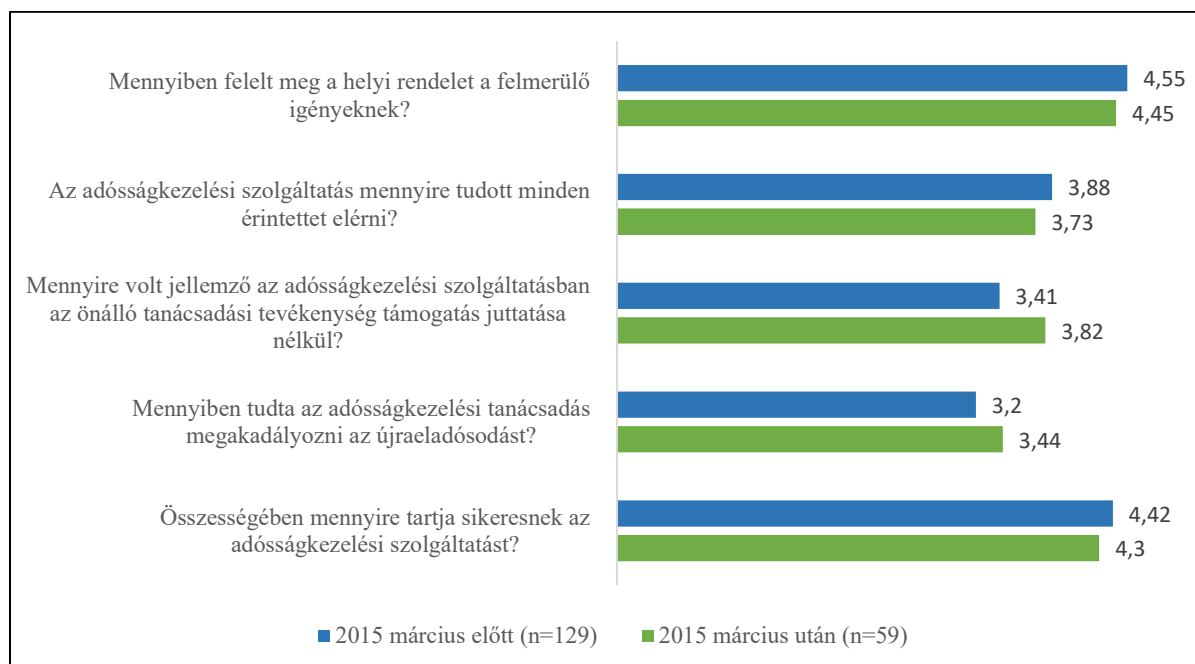
25. táblázat A sikertelen igénylés okainak mintázata településtípusok szerint 2015 márciusa után

(százalék, n=59)

	összesen	Budapest	megyeszék hely	város	község
tartozás összege	52,5	85,7	72,7	26,1	45,5
az együttműködés hiánya	47,5	50,0	36,4	52,2	45,5
nem támogatható tartozás	44,1	35,7	63,6	43,5	36,4
magas jövedelem (a rendeletben megfogalmazotthoz képest)	42,4	50,0	63,6	34,8	27,3
az önerő megfizetésének az elmaradása	28,8	14,3	27,3	43,5	18,2
késői kapcsolatfelvétel	23,7	21,4	9,1	21,7	45,5
a támogatási keret szűkossége	10,2	7,1	9,1	13,0	9,1
kapacitáshiány (pl.: munkaerő)	3,4	7,1	0,0	0,0	9,1
nem tudja	3,4	0,0	0,0	4,3	9,1

A szolgáltatás szubjektív sikerességét különböző alkérdések mentén vizsgáltuk. Mind a 2015 előtt és után működő szolgálatok legpozitívabbnak ítélt része, hogy a helyi rendelet megfelelt a felmerülő igényeknek. Az általános értékelése az adósságkezelési szolgáltatásnak volt a második legpozitívabban ítélt alkérdés mindkét időszakban. 2015 márciusa előtt a harmadik legsikeresebbnek ítélt kérdése a szolgáltatásnak, hogy mennyire sikerül elérni az érintetteket. 2015 márciusa után már a pénzbeli juttatás nélküli tanácsadás volt az alkérdések közül a harmadik legjellemzőbb tevékenység, mely jóval inkább fordult elő a választó időpont után, mint előtte. A szolgáltatók munkatársai legkevésbé sikeresnek mindkét időszakban azt ítélték, hogy mennyire képes az adósságkezelés az újraeladósodást megakadályozni. Ebben a kérdésben is sikeresebbnek ítélték magukat a jelenleg adósságrendező szolgáltatással rendelkező szolgálatok. (51. ábra) A területi összehasonlításból azt láthatjuk, hogy a Közép-Magyarországon működő szolgálatok munkatársai összességében sikeresebbnek tartják a szolgáltatást, mint Nyugat- és Kelet-Magyarországon.

51. ábra Mennyire tartja sikeresnek az adósságkezelési szolgáltatást az Önök településén/településein, az azt igénybe vevő családok, háztartások szempontjából, az alábbi alkérdések mentén (2015 március előtt és után; átlagpontok hatfokú skálán⁷⁴)



4.4.2. Az interjúk alapján

Ahogy azt az előző fejezetben is kiemeltük, az anyagi támogatás ígérete/biztosítása a legmeghatározóbb a jelentkezők körében, hiszen a különböző, olykor nem biztos, hogy legális stratégiák alternatívája lehet. Interjúalanyaink többsége azt gondolja, hogy szükség van anyagi/pénzügyi támogatásra az adósságrendezési folyamatban, hiszen a nélkül az ügyfelek jelentős többsége nem kerülne ki az adott krízishelyzetből, de a tanácsadó vagy tanácsadás szerepét egyikük sem vitatja. Alapvetően úgy vélik, hogy a pénzügyi segítség és a tanácsadás kiegészíti egymást.

„Rengeteg ügyfél, főleg akik újak az adósságkezelésben, nem tudja, hogy hogy induljon el. Van olyan ügyfél, akivel kétnaponta esetleg beszélni kell, hogy mit csináljon, hova menjen, mi legyen a következő lépés. [...] Meg ugye itt az iskolai végzettség sem olyan magas, hogy ezek úgy a kisujjukban lennének.”
– adósságkezelési tanácsadó, KM, budapesti kerület

Ugyanakkor az anyagi segítségen belül is prioritást élvez a konkrét pénzügyi támogatás az egyéb, pénzre nem váltható anyagi jellegű támogatás (például élelmiszeradomány) mellett.

„Az anyagi támogatásnál nincsen hatékonyabb, meglátásunk szerint. Mindenkinek, ha hátralékuk van, akkor pénz kell, hogy azt rendezni tudják. Élelmiszer-segéllyel nem tudunk rajtuk segíteni.” – vezető, ÉA, város

Az érintett településeken további rendelkezésre álló támogatások típusai: eseti segélyek, lakhatási célú támogatás, települési támogatás, szociális tűzifa, szociális bérlakásrendszer, hátralékkiegyenlítő

⁷⁴ A válaszadók 1-től 6-ig terjedő skálán értékelhették az alkérdéseket, ahol az 1-es érték az egyáltalán nem hatékony, a 6-os érték pedig a nagyon hatékony működést jelentette.

támogatás (volt, aki a védendő fogyasztói státuszt is ide sorolta). A jogosultság feltételei, összege, időtartama, stb. mind önkormányzatonként eltérő. Interjúalanyaink nem tartották minden esetben megfelelő alternatívának.

„Lakhatási támogatást az önkormányzat nyújt, ezen kívül a polgármester úrnak a hatáskörében volt az elmúlt öt évben rendkívüli települési támogatás, amely egy évben egyszer volt igénybe vehető, és ha mondjuk, valakit tüzeset ért, és nem volt lakhatása, akkor akár albérlethez is 100-200 ezer, 50 ezer forintos támogatásokat nyújtott. Most volt az önkormányzati választás, most erre az öt évre, most feltehetőleg a COVID kapcsán is, ez a lehetőség megszűnt. Meg hát sok az elvonás is az önkormányzattól, de a lakhatási támogatás az megmaradt, és a rendkívüli is, ami négyszer igénybe vehető egy évben, az is olyan 56 ezer forint {évente}” – vezető, KD, város

Nem kérdés, hogy az anyagi támogatás nem kiváltható, ám az is érthető, hogy vannak feltételei. Az interjúk során úgy tűnt, hogy a pénzügyi támogatást kísérő, kötelező elemként jelenik meg a tanácsadás, nem egy önálló tevékenységként – ez a krízishelyzetben való bejelentkezésből, de a munkatársak hozzáállásából is fakadhat.

Mintánkon belül a városi családsegítő központok és szolgálatok vannak túlsúlyban, így a válaszok szétbontásakor az ő véleményük jobban megjelenik. Az alábbi táblázat azt foglalja össze, hogy az interjúalanyok többsége az adósságrendezési szolgáltatást a családsegítő szolgálaton vagy központon belül tartják hasznosabbnak. Ezzel ugyanakkor némileg ellentétes eredmény, hogy az alanyok nagyobb része azt gondolja, hogy nem tudna olyan munkatársat toborozni, aki a munkakör betöltéséhez elvárható és elvárt tudással, tapasztalattal jelentkezik. A kérdésre igennel válaszolók aránya megegyezett azokéval, akik azt válaszolták, hogy nincs ilyen munkatársra szükség.

26. táblázat Vélemények megoszlása a félig-strukturált interjúk alapján az adósságkezelési szolgáltatásnak a család- és gyermekjóléti szolgálatokon belüli vagy egy azon kívüli szakszolgálat által végzett módjának hasznosságáról illetve a felkészült munkatársak toborzásának realitásáról, településtípusonként (válaszadók száma, N=29)

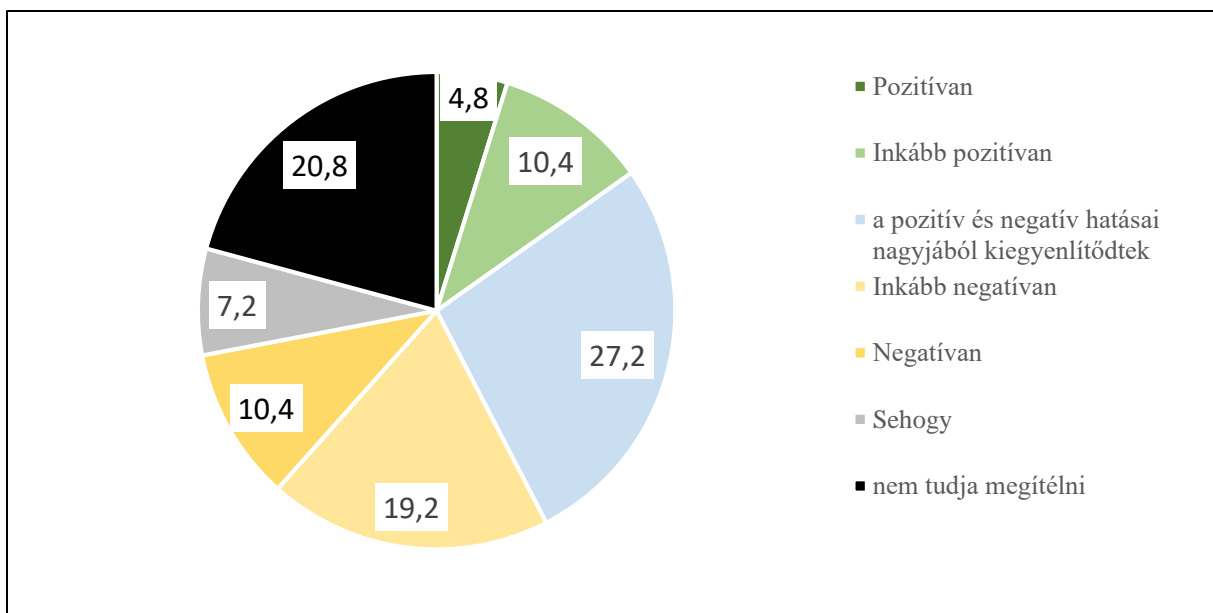
Településtípus	Mit gondol hasznosabbnak: ha az adósságrendezés és a hozzá köthető szolgáltatások mind a családsegítő keretein belül valósulnak meg, vagy ha van egy olyan szakszolgálat, amely együttműködik az esetmenedzserekkel?			Reális-e az, hogy tud olyan munkatársakat toborozni, akik felkészítés után el tudnak igazodni és követni tudják a pénzügyi termékek piacát, a polgári jogot, a végrehajtási jogot, a magáncsőd szabályait és eljárásait?			
	CsGySz	Szakszolgálat	Nem tudja/nincs információ	Igen	Nem	Nincs rá szükség	Nem tudja/nincs információ
község	2	1		1	1		1
nagyközség		1			1		
kerület		1		1			1
kisváros			1				1
város	10		5	1	6	2	4
megyeszékhely	6		2	2	1	3	2
Összesen	18	3	8	5	10	5	9

4.5. A rendszer működésének értékelése

4.5.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján

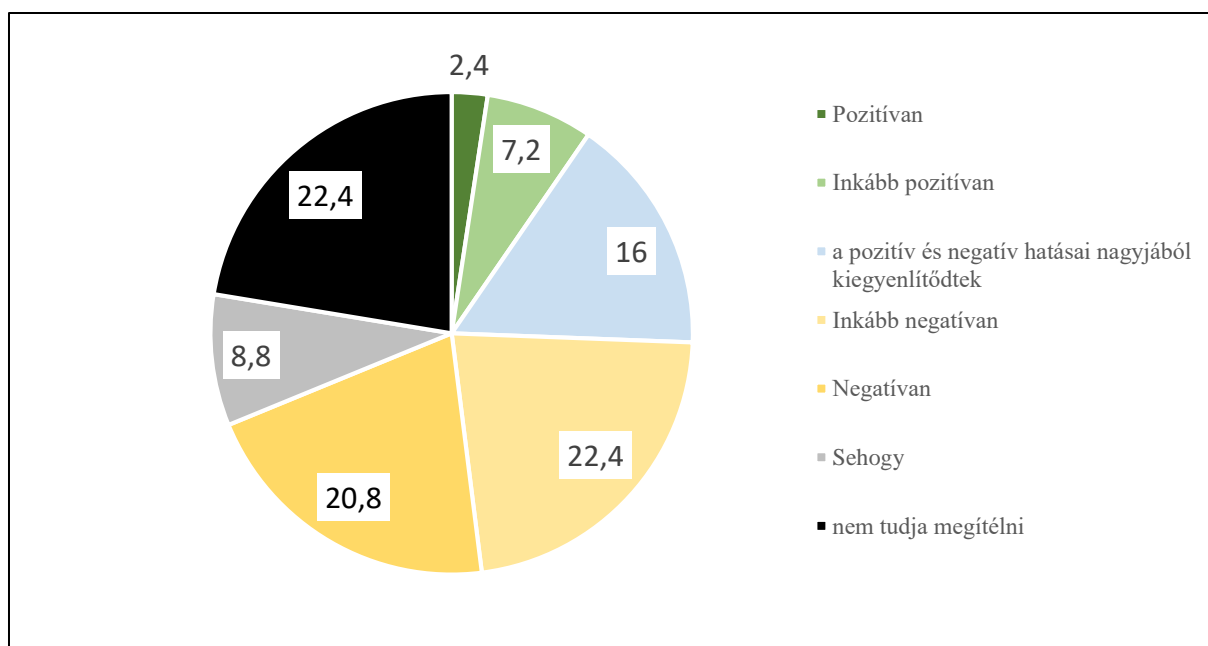
Az önkormányzati rendeletek 2015. évi átalakításának az adósságkezelési szolgáltatásra való hatásáról megoszlának a vélemények a családsegítő munkatársai között. Relatív magas azok aránya (20%), akik nem tudják megítélni az átalakítás hatását. A válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársainak negyede (27%) gondolja úgy, hogy nagyjából ugyanannyi jó és rossz hatása van. Ugyanakkor csak feleannyian, 15%-nyian észlelnek inkább vagy egyértelmű pozitív hatását azokhoz képest, akik inkább vagy egyértelműen negatív hatásokkal találkoztak (29%). A válaszadók további 7%-a úgy gondolja, hogy a rendelet sehogy nem befolyásolja az adósságkezelési szolgáltatás minőségét és sikerességét. (52. ábra) Területi összehasonlításban azt tapasztaljuk, hogy a Nyugat-Magyarországon működő szolgálatok munkatársai értékeli leginkább negatívan a rendelet hatást (46%). Emellett legkevésbé megítélni Kelet-Magyarországon tudják a változás hatását, 28% nem tudja eldönteni. A közép-magyarországi szolgálatok 51%-ban a pozitív és negatív hatásokat is ugyanannyira érzékelik.

52. ábra Az Ön tapasztalatai/ismeretei alapján hogyan hatott az adósságkezelési szolgáltatás terén a család- és gyermekjóléti szolgálat munkájára az önkormányzati rendeletek 2015-ös átalakítása? (%; n=125)



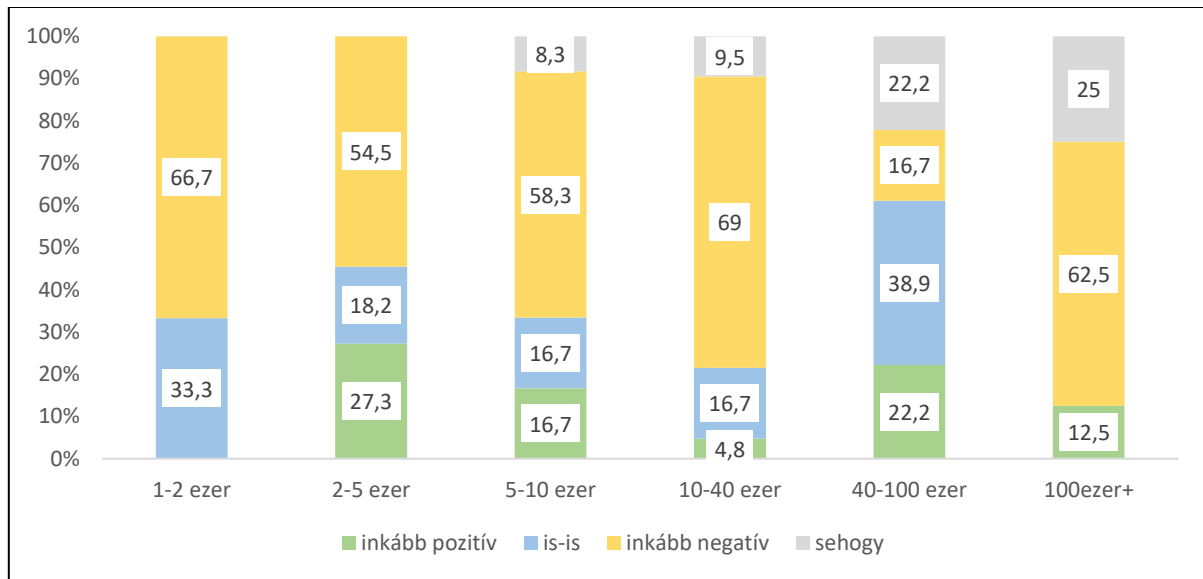
A 2015-ös átalakítások hatását az ügyfelek körében inkább negatívan ítélték a család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársai. 43%-uk gondolja úgy, hogy inkább vagy egyértelműen negatívak a változtatás hatásai és csupán 9%-uk érzi úgy, hogy az ügyfelek számára pozitívumokkal jártak az átalakítások. További 16%-uk érzékeli egyaránt a pozitív és negatív hatásokat, míg 8%-uk szerint az ügyfelekre nincsenek hatással a változtatások. A válaszadók több mint ötöde (22%) nem tudja megítélni a kérdést. (53. ábra)

53. ábra Az Ön tapasztalatai/ismeretei alapján, a 2015-ös átalakítás az ügyfelek körében hogyan hatott? (% , n=125)



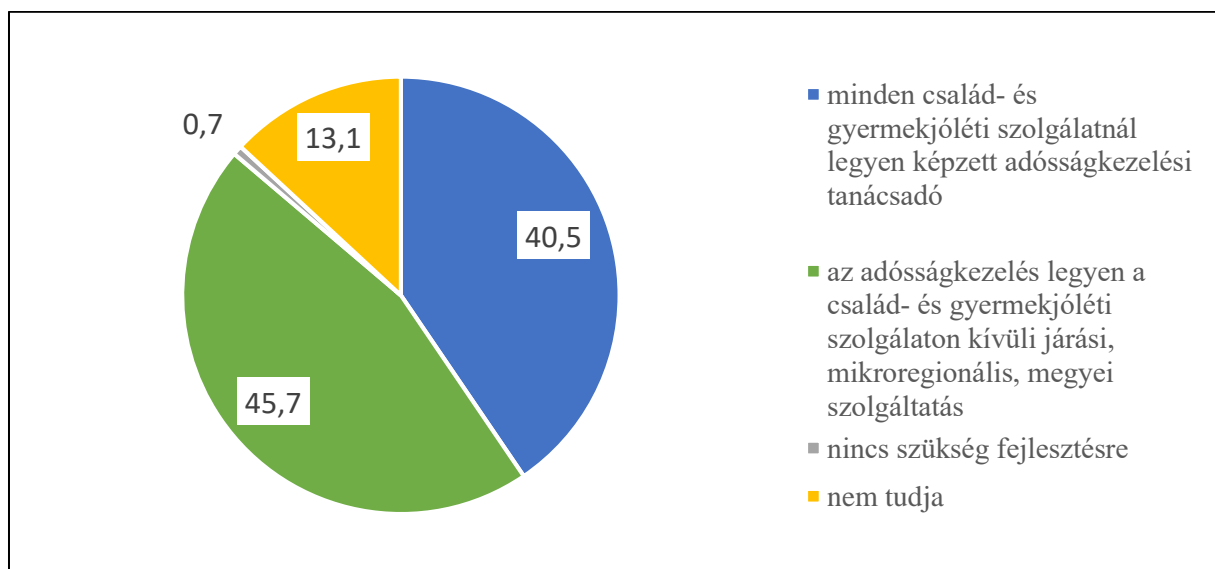
A változtatások ügyfelekre való hatásának megítélésében érdekes különbségek mutatkoznak a különböző népességű településeken. A 2 ezer főnél kisebb településeken működő szolgálatok dolgozói egyértelműen negatív hatásokról számoltak be (66%). A 2-5 ezer fős településeken már kevésbé borúsán látják a változásokat, az itt dolgozó családsegítők negyede (27%) kifejezetten pozitív hatásokról számolt be. Az 5-10 ezer fő lakosú településeken már csak a válaszadók 16%-a gondolta úgy, hogy az ügyfelekre pozitív hatással voltak a változtatások, míg több, mint felük (58%) gondolta ennek ellenkezőjét, azaz szerintük az ügyfeleknek előnytelen volt a szabályozási változás. A 10-40 ezer fős településeken volt a legmagasabb azon családsegítők aránya, amelynek válaszadó munkatársai inkább negatív változásokat tapasztalnak (69%). Érdekes módon a 40-100 ezer fő közötti településeken a családsegítők megosztottabbak ebben a kérdésben: csupán 16%-uk értékelte negatívnak a változásokat, 38%-uk mindkét oldalát látja a változtatásoknak és 22%-uk inkább pozitívan látja a történéseket. A budapesti szolgálatok ezzel szemben szintén egyértelműen úgy érzik, hogy az ügyfelekre negatívan hatottak a változtatások (62%). (54. ábra)

54. ábra A 2015-ös változtatások hatásainak értékelése az ügyfelek körében település méret szerint (% , n=125)



A család- és gyermekjóléti szolgálatok megosztottak abban, hogy milyen stratégia vagy fejlesztés lenne hatékonyabb az adósságkezelési szolgáltatás fejlesztésére: 40%-uk úgy gondolja, hogy a hatékonyság növelése érdekében minden család- és gyermekjóléti szolgálatnál legyen képzett adósságkezelési tanácsadó. Ezzel szemben a válaszadók 45%-a azt tartaná hatékonyabbnak, ha az adósságkezelés a család- és gyermekjóléti szolgálaton kívüli mikroregionális vagy megyei szintű szolgáltatás lenne. (55. ábra)

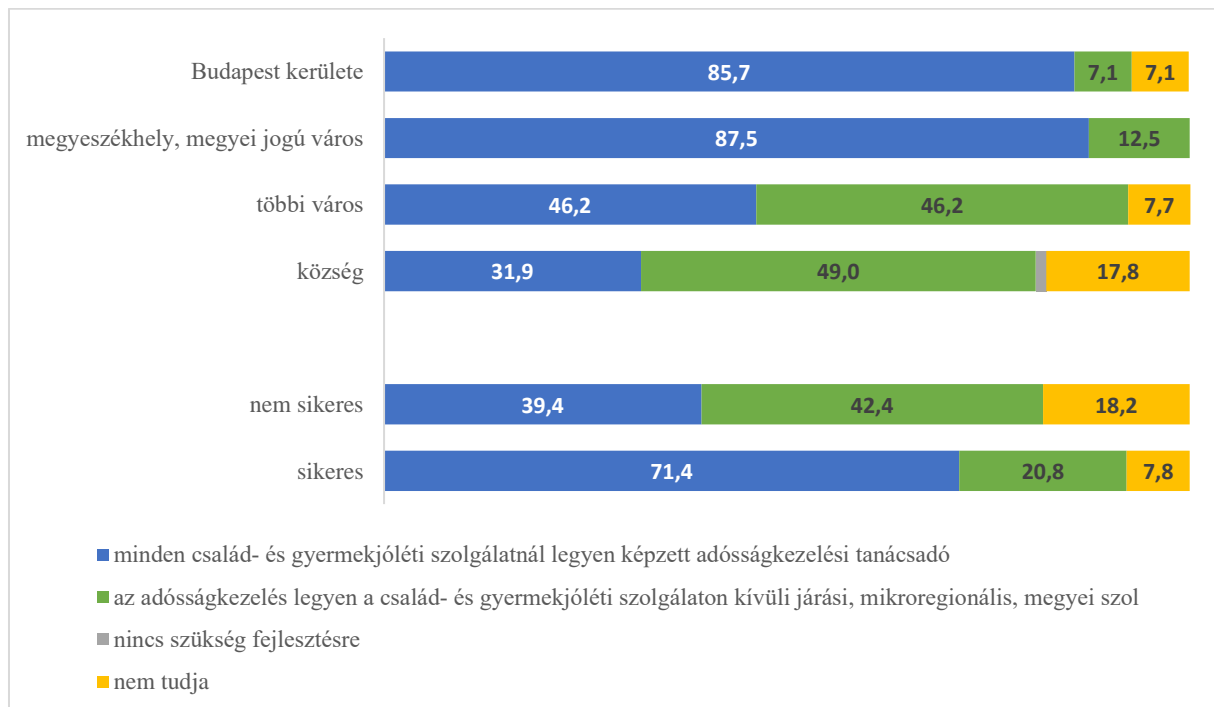
55. ábra Ön szerint melyik stratégia, fejlesztés lenne hatékonyabb az adósságkezelési szolgáltatás fejlesztésére? (%)



A kérdésben egyértelmű törésvonal rajzolódik ki a településtípusok szerint. A nagyvárosokban (Budapest és megyeszékhelyek) egyértelműen azt az elképzelést támogatják, hogy minden család- és gyermekjóléti szolgálatnál dolgozzon képzett adókezelési tanácsadó (~86%). A kisebb városokban azonos arányban támogatják a két stratégiai elképzelést. A községeken dolgozók többsége inkább az adósságkezelési szolgáltatás megyei regionális kihelyezését támogatná (49%), míg a másik elképzelést 31%-uk tartja hatékonyabb megoldásnak.

Azok a családsegítők, akik összességében sikeresnek értékelték az adósságrendező szolgáltatásukat⁷⁵ jóval magasabb arányban (71%) a képzett adósságkezelő tanácsadó foglalkoztatását szorgalmazzák. (56. ábra)

56. ábra A hatékonyabb fejlesztés megítélése különböző település típusok szerint (%)



4.5.2. Az interjúk alapján

Az interjúk során több alanyunk is erős kritikát fogalmazott meg – hogy egy fennálló intézménynek, rendszernek vannak hibái, hiányosságai, az alapvetően akkor okoznak problémát, ha azokra a működés során nem születnek megoldások, nincs visszacsatolás. A benyomásunk az, hogy több interjúalanyunk azt érzi, hogy az évek során történt változások, változtatások során a családokkal közvetlenül dolgozók szava nem lett meghallva, nem lett figyelembe véve. Ez megjelent a pénzügyintézetek, követeléskezelők munkatársaival készített interjúk során is: volt olyan alanyunk, aki előrevetítette, hogy milyen jó lenne, ha ezzel a tanulmánnyal ki tudnánk valamilyen reakciót a szabályozóktól.

⁷⁵ Az „Összességében mennyire tartotta sikeresnek az adósságkezelési szolgáltatást?” kérdésekre adott válaszok alapján képzett két csoport. (1-től 3-ig válaszok: *nem sikeres*; 4-től 6-ig: *sikeres*)

A munkatársak egyesek értékelték, hogy a szolgáltatás mennyire tud preventív lenni, mennyire tudja betölteni a funkcióját:

„Sok esetben tudott segítséget nyújtani a támogatás a családoknak. Akkor a visszakerülés, most már ugye, nem tudnak olyan hamar visszakerülni a rendszerbe, mint korábban. És ez is arra kényszeríti őket, hogy fizessék a számláikat, ahogy tudják, amilyen ütemben.” – adósságkezelési tanácsadó, ÉA, város

„Tüzet oltunk, nincsen szakemberünk. Aki van, az sem mind képzett szakember. Azon kívül pedig a családok száma olyan magas, hogy ezen kívül sem önsegítő csoportot nem tudunk szervezni, tehát nem. Nincs rá egyszerűen kapacitás és hát nem, nem megy. (...) Hatékonyan ezek a csoportok kiegészítésként működhetnének, tehát én egyedül azt a lehetőséget látnám, ami gyökeresen változtatni tudna, amit már az előzőekben mondtam, az intenzív családsegítés, kiegészítve azzal az állam által biztosított lehetőséggel, ami kitörési lehetőséget biztosít.” – vezető, KD, város

A szolgáltatás igénybevételének feltételei önkormányzatonként más, ugyanakkor a legtöbb helyen ugyanazon problémák miatt nem felelt meg az ügyfél: túl magas hátralék, bevétel vagy lakásnagyság.

„Én ilyenekre gondolok, hogy vagy meghaladta a támogatható összeget a hátralékuk, vagy a minimális lakásnagyságot meghaladta. (...) Inkább jogszabályi feltételek miatt, nem az ügyfelek miatt.” – adósságkezelési tanácsadó, ÉA, város

Az, hogy a helyi munkatársak mennyire tudnak, akarnak azokkal az esetekkel foglalkozni, amelyeknél nem opció a szolgáltatás, az alábbi idézet jól leírja:

„Senkit nem engedünk úgy el, hogy ne adnánk neki valamilyen alternatívát, hogy mivel próbálkozzon, hova forduljon.” - családgondozó, ÉA, megyei jogú város

Fontos tapasztalat volt, hogy hiába beszélünk adósságkezelési szolgáltatásról, a válaszokból az derül ki, hogy míg a közüzemi szolgáltatókkal egyértelműen sikerült jó és tartós kapcsolatot kialakítani, a hitelezőkkel, követeléskezelőkkel szinte nem, csak egyedi méltányossági megállapodások kötésekor volt kommunikáció (erről részletesebben a következő fejezetben írunk). Ez mindenképpen fejlesztendő.

Az alanyok egyértelműen szükségesnek tartják, hogy legyen szolgáltatás, felkészült szakember, és szinte egyöntetűen azt gondolják, hogy ennek intézményen belül a helye, külön szakszolgálat létrehozását nem feltétlenül tartják szükségesnek.

„Hát, most már azt tudom mondani, hogy annyi mindent hozzánk raktak, hogy én azt tudnám javasolni, hogy ezt most egy külön formába, vagy intézménybe, vagy szervezetbe hozzák létre és nyilván akkor legyen együttműködés közöttünk. [...] Logikailag célszerű lenne iderakni. Tehát a gyermekjóléti központok azok járási szinten működnek, nyilván ezt a problémát is azt gondolom, hogy járási szinten lehetne gazdaságosan, hatékonyan kezelni... hogyha megadják hozzá a szükséges erőforrást, tehát pénz-fegyver-paripa, akkor azt gondolom, hogy ez egy integrálható dolog a gyermekjóléti központokhoz. Ha csak hozunk rá egy jogszabályt és odacsapjuk, akkor nincs értelme az egésznek” – vezető, KM, város

„Az adósságkezelés során annyira belefolytak a család életébe, hogy... amit igazán mi csinálunk családgondozóként. És ezért gondolom, hogy igenis fontos, hogy vagy a családgondozó vagy a családsegítő csinálja, vagy ha más szakszolgálat, akkor igen szorosán együttműködve a családsegítővel.” – családsegítő, DD, község

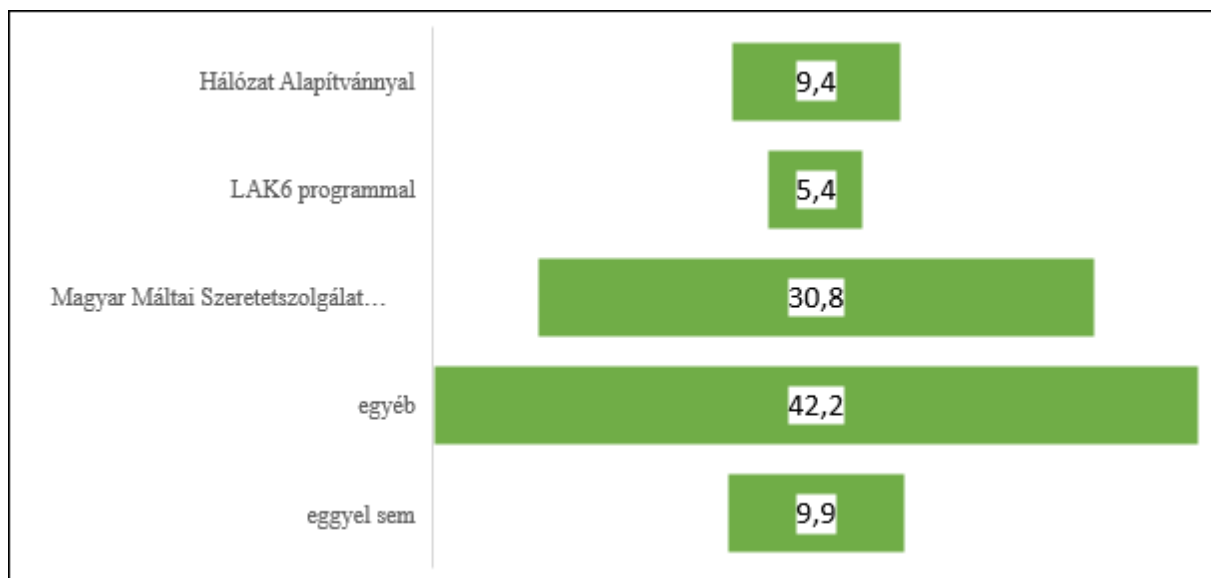
A pénzügyi segítség mellett nagyon fontosnak tartják a jogi és pénzügyi tanácsadást, a csoportfoglalkozásokat (több településen volt korábban, megítélése pozitív), mediációt.

4.6. Más szervezetekkel való kapcsolat

4.6.1. Az online kérdőíves kutatás eredményei alapján

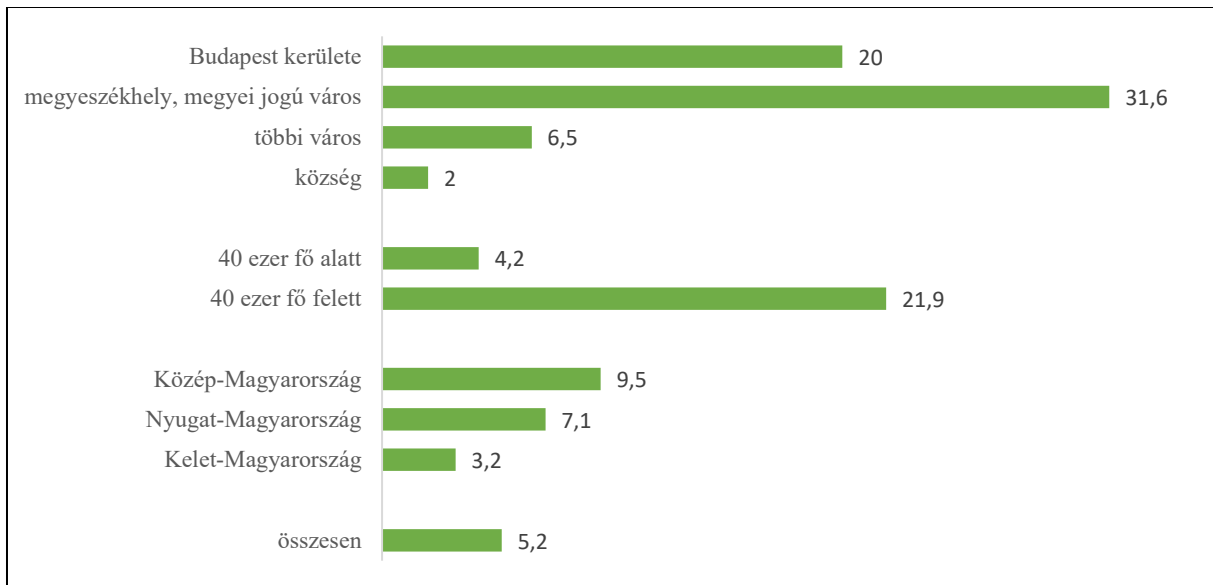
A család- és gyermekjóléti szolgálatok mellett más állami vagy civil szervezetek is részt vehetnek helyi szinten is a túlzottan eladósodott, adósságcsapdába került kliensek helyzetének segítésében. A lehetséges szervezetek, programok közül a válaszadó családsegítők legmagasabb arányban a Magyar Máltai Szeretetszolgálat pénzbeli támogatásával találkoztak (30%), emellett a Hálózat Alapítvánnyal 9% találkozott, melyet valamennyi budapesti válaszadó megjelölt. A konkrétan felsorolt civil szervezetek mellett a családsegítők magas arányban (42%) találkoztak egyéb szervezetekkel, főleg községekben (51%), melyek közül leggyakrabban az adott egyházmegyei Karitást említették, de többen megnevezték a Héra Alapítványt, a Magyar Vöröskeresztet és a Nyugodt Szív Alapítványt is. (57. ábra)

57. ábra Milyen civil szervezetek által, az eladósodott személyeknek nyújtott pénzbeli támogatásokkal találkozott a munkája során? (N=555)



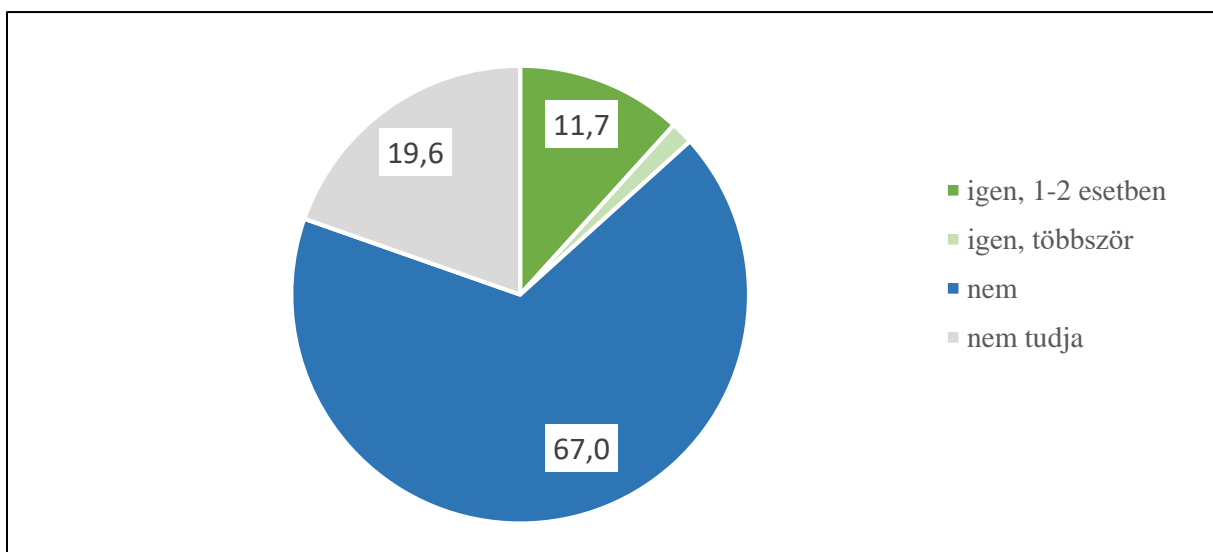
Az egyéb lehetséges szereplők közül a válaszadó családsegítő szolgálatok csupán 5% van kapcsolatban a Családi Csődvédelmi Szolgálattal, azonban a megyeszékhelyeken (31%) és Budapesten (20%) működő szolgálatok nagyobb arányban említették, hogy van velük munkakapcsolatuk. A válaszadó 40 ezer fő feletti településeken működő családsegítők egyötöde (21%) tartja a kapcsolatot a Családi Csődvédelmi Szolgálattal. Legkevésbé a Kelet-Magyarországon segítséget nyújtó központok számoltak be kapcsolatáról. (58. ábra)

58. ábra Van a család- és gyermekjóléti szolgálatnak kapcsolata a Családi Csődvédelmi Szolgálattal? (% , N=555)



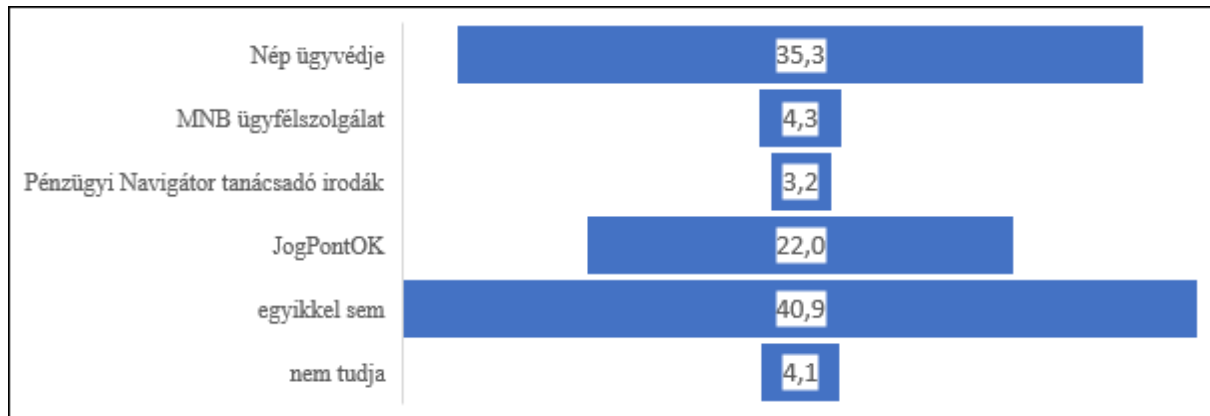
A válaszadók szerint a magáncsőd, mint lehetőség nem túl gyakori az adósságkezelési eszköztárunkban. Az összes válaszadó családsegítő szolgálat mindössze egytizede (11%) számolt be róla. Ez az arány Budapesten kissé magasabb, ahol a válaszadó szolgálatok egyharmada (30%) jelezte, hogy már volt olyan esete, amikor megjelent a magáncsőd a megoldási opciók között. (59. ábra)

59. ábra Volt olyan esete a család- és gyermekjóléti szolgálatnak, amikor megjelent a magáncsőd, mint lehetőség? (% , N=555)

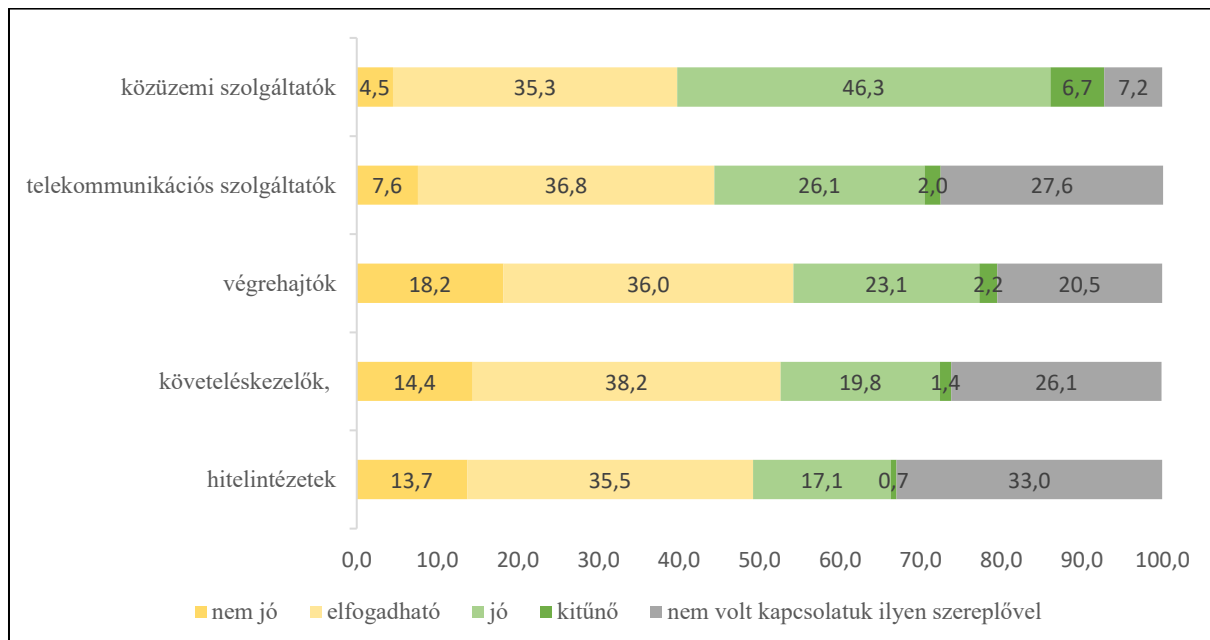


A család- és gyermekjóléti szolgálatok nagy része különböző tanácsadással foglalkozó szervezetekkel is kapcsolatban van. A vizsgált szervezetek közül a legnagyobb arányban a Nép ügyvédjét jelölték meg (35%). Emellett a válaszadó családsegítők bő ötöde (22%) kapcsolatban van a JogPontOKkal is. Az MNB ügyfélszolgálatával (4%) és a Pénzügyi Navigátor tanácsadó irodákkal (3%) alig kontaktálnak a családsegítő munkatársai. A válaszadó szolgálatok 40%-a egyik felsorolt szervezettel sincs kapcsolatban, helyettük legtöbbször a Család- és Gyermekjóléti Központ ingyenes jogi tanácsadás szolgáltatást említették, mint külső segítséget. (60. ábra)

60. ábra Milyen egyéb tanácsadást nyújtó szolgáltatással van kapcsolatuk? (% , N=555)



61. ábra Értékelje az alábbi szereplők együttműködését – kommunikáció, szakszerűség, méltányos eljárás - az adósságkezelési (adósságrendezési, hátralékkezelési) folyamatban (%)



A családsegítők folyamatos kapcsolatban állnak különböző szolgáltatókkal, a hatóságokkal, vagy más szervezetekkel. Legpozitívabban a közüzemi szolgáltatókkal való együttműködést értékelték a

válaszadó családsegítők munkatársai: 54%-uk ítélte jónak vagy kitűnőnek velük való kommunikációt, a szakszerűséget és a méltányos eljárásrendet. A telekommunikációs szolgáltatókkal már csak 28%-uk elégedett, míg 8% kifejezetten rossz kapcsolatról számolt be. A végrehajtókkal való együttműködés a legmegosztóbb: a velük való kapcsolatot értékelték a legnagyobb arányban rossznak (18%), azonban a válaszadók nagyobb arányban (25%) mégis jónak vagy kitűnőnek látják velük a közös munkát. A követeléskezelők és a hitelintézetek megítélése nagyjából azonos, annyi különbséggel, hogy a követeléskezelőkkel a válaszadók negyedüknek (26%), a hitelintézetekkel harmaduknak (33%) nem volt kapcsolata. (61. ábra)

4.6.2. Az interjúk alapján

Az interjúk eredményei egyértelműen azt mutatják, hogy mennyire más az eltérő régiókban, településeken, településtípusokban az együttműködési lehetőség köre akár a hitelintézetekkel, akár az egyetemes (közüzemi) szolgáltatókkal – ezt többen hiányosságnak érezték fel.

Egy településen válaszolt úgy interjúalanyunk, hogy változó kapcsolat volt a hitelezőkkel és a közüzemi szolgáltatókkal, a többi helyen egyértelműen úgy érzékeli, hogy nem volt hitelezői kapcsolat, míg a közüzemi szolgáltatókkal nagyjából a válaszadók fele szerint volt kapcsolat.

„Nem sikerült a bankokkal szerződést kötnünk. Vagy annyira kicsik voltunk, és a helyi bankoknál ugyan tárgyaltunk, de a helyi bankok vezetői nem köthettek szerződést, és mi soha nem jutottunk tovább.” – vezető, DD, város

„Jöttek devizahitelek adósságrendezési problémákkal, de nem a hitel területén. Olyan volt, aki nem a hátralékkezelésbe került, de a családsegítésbe igen.” – adósságkezelési tanácsadó, DA, város

„Alapvetően ők (közüzemi szolgáltatók) is abban voltak inkább érdekelték, hogy rendeződjön (a tartozás). Nekik ugyanúgy érdekük volt, hogy egy adósságrendezés valamilyen formában menjen. (...) Az ő oldalukon is azért elég sok behajthatatlan adósságállomány keletkezik, tehát ebből a szempontból azért valamiféle motiváció volt. Nyilván ők nem szociális intézmény.” – vezető, ÉM, megyei jogú város

A különböző szociális intézményekkel is vegyes kapcsolat alakult ki a válaszadó család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok munkatársai szerint. Az alábbiak kerültek említésre: Hálózat Alapítvány, LAK6 Program, Máltai Szeretetszolgálat, Református Szeretetszolgálat, Baptista Szeretetszolgálat, Katolikus Karitás, Vöröskereszt, Nyugodt Szív Alapítvány, Héra Alapítvány, Szolnok Segít Program, HumaNet Alapítvány.

Az együttműködés elég ritkán jelent meg a Nemzeti Eszközkezelővel, főleg egyedi esetekben.

„Pénzbeli támogatás szempontjából nem igazán... inkább természetbeni támogatás. A Máltai Szeretetszolgálatól kaptunk sok segítséget meg a Vöröskeresztől, általában csomagot, élelmiszer-csomagot. (...) Kikérik a mi véleményünket, hogy melyik családok jogosultak rá, vagyis kiket gondolunk, hogy támogassák, de nyilván hozzájuk igazodnak.” - vezető, ÉA, város

5. Pénzintézeti szereplők tapasztalatai

A kutatás keretében 2020. július és szeptember között hat olyan interjút készítettünk el, melyekben pénzügyintézetek és követeléskezelők illetve a Magyar Nemzeti Bank első számú vezetőit, szakmai vezetőit, illetve elemzőit szólaltattuk meg. Az interjúk elkészítésének ideje több szempontból is fontos: a koronavírus-járvány miatti a veszélyhelyzetre nem csak egészségügyi reakciók érkeztek, a mindennapi életben is komoly gazdasági és társadalmi változások történtek az elmúlt időszakban, melyek a mi kutatásunk eredményeit, azok értelmezését is befolyásolják.

A pénzügyi szolgáltatók véleménye, tapasztalatai azért fontosak a téma szempontjából, mert a szociális szervezetek keretében végzett adósságkezelés gyakorlatilag nem érintette a hiteleket. Különösen érdekes lehet a követeléskezelők véleménye, mert ők minden típusú tartozással rendelkeznek, és gyakorlatilag ők indítják az éves szinten négyszázazres nagyságrendű közjegyzői fizetési meghagyások – amelyek 95%-ban végrehajtási eljárásá alakulnak - meghatározó részét.⁷⁶

Az interjúk során az alábbi főbb témákat jártuk körbe az adott szervezetre vonatkozóan:

- Ügyfelek szegmentálása: a 2008-as gazdasági válságra adott reakciók, megküzdési stratégiák. Az ügyfélszegmensek specifikumai, azok változása. Regionális és termékcsoport szerinti különbségek megjelenése a folyamatokban.
- Behajtási folyamat: a 2008-as gazdasági válság előtti és utáni időszak összehasonlítása. A használt kommunikációs gyakorlat, eszközök változása. A felmondott kölcsönök eladására vonatkozó gyakorlat alakulása a különböző termékcsoportokban.
- Termékfejlesztés: milyen új termékek jelentek meg a bedőlt hitelesek számára, az átstrukturálás lehetőségei terméktípusonként.
- 2009 óta történt szabályozói változások: MNB ajánlások, fair-bank rendszer stb. hatása, az ügyfelek tudatosságának, hitelfelvételi szokásainak, fizetési stratégiáinak feltérképezése.
- Szociális szféra: az adósságrendezési eljárás ismertsége, együttműködő civil szervezetek, a közvetítés szükségessége.

További témák, melyek a követeléskezelőknél merültek fel:

- Követeléskezelési folyamat: változások a 2008-as válság kezdete óta,
- kommunikációs stratégiák és a méltányossági ügyek kezelése, sikeressége.

Az interjúk bemutatásakor is ezt a sorrendet követjük – első témánk a pénzügyintézetek és követeléskezelők ügyfél-csoportosításra vonatkozó eljárása.

⁷⁶ Forrás: <https://www.portfolio.hu/bank/20200211/a-felmillio-fizetesi-meghagyas-orzaga-lettunk-415411>

5.1. Az ügyfelek szegmentálása

A 2008-as válság egyik legnagyobb tanulsága az volt, hogy „az egészséges gazdasági folyamatokhoz” meg kell ismerni egymást – a pénzügyintézetnek az ügyfelet (ügyféltörténet, fizetési magatartás, kockázatok stb.) és az ügyfélnek a pénzügyintézetet (termékek, kötelezettségek, jogok stb.). És ez már a hitelfelvételnél kezdődik – ahhoz, hogy felelős hitelezésről tudjunk beszélni, egy biztos alapokon álló hitelbírálati rendszert kell kialakítani. Azt is igyekszünk bemutatni, hogy a jelenlegit mennyire tartják erre megfelelőnek a válaszoló pénzügyintézetek.

Az interjúk első felében próbáltuk körbejárni azt a témát, hogy az adott szervezet milyen szempontok alapján szegmentálja ügyfélkörét, valamint, hogy mit jelent az, ha valaki egyik vagy másik csoportba sorolódik. Érezhető különbségeket emeltek ki a nyugati és keleti országrészek között, valamint Budapest elkülönül – ez alapvetően nem magatartásban jelenik meg. Interjúalanyaink között többen is kiemelték, hogy Budapest frekvenciált területein megjelenik egyfajta „dac”, „majd én megmutatom” hozzáállás is az ügyfelek között, mely szinte ellehetetleníti a tőlük való behajtást.

„Az ügyfelek szegmentációja az nagyon sok szempont szerint történik. Ez változik termékenként, ha például az ügyfél hitelkártyát akar felvenni vagy jelzáloghitelt. És azon túl van egy score card meg szabályrendszerek, melyek különböző demográfiai szempontokat is figyelembe vesznek, illetve figyelembe veszik azt, hogyha az ügyfélről tudunk valamilyen történetet, hogy abban az esetben, ha a banknál volt hitele vagy bármilyen kapcsolatunk vele, illetve vizsgáljuk külső adatbázisokból, ügyfeleknél, magánszemélyeknél lényegében korlátozódik a KHR információkra. És ebből a sok információból összeáll egy összetett szabályrendszer és az alapján szegmentálunk.”
– elemző, kereskedelmi bank

Hitelfelvétel esetében alapvetően azt vizsgálják, hogy az ügyfél milyen valószínűséggel fizeti majd vissza a hitelt – az egyéni jellemzőket néznek (adóminősítés – rating, scoring).

„Elsősorban a JTM határozza meg a banki hitelezést, ... ezek az elmúlt években nem változtak. Az ügyfelek nagyjából ugyanazt a szintet hozzák JTM tekintetében, tehát például személyi kölcsön esetében 40% felett, nagyjából nincs változás. Az megfigyelhető banki ágon, hogy az ügyfelek egyre több hitelt vesznek fel, viszont a hitel futamideje is nő, ezért a JTM nem változik, gyakorlatilag a törlesztőrészlet ugyanannyi marad.”

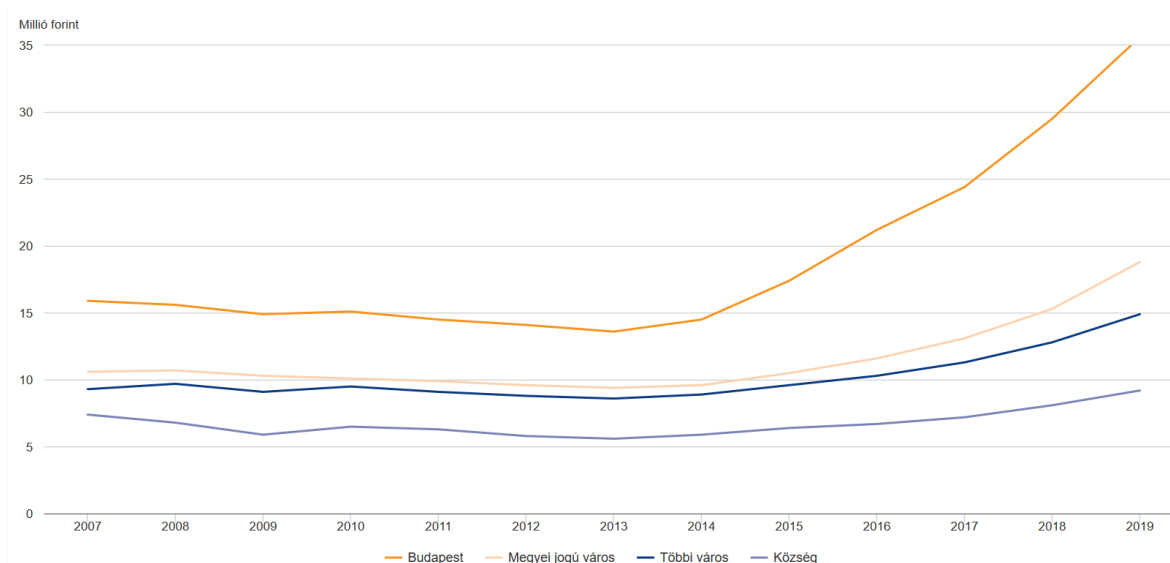
Pénzügyintézeti interjúalanyaink mindegyike elmondta, hogy – főleg a jelzáloghitelek esetében – egy igazán lényeges szempont, hogy milyen földrajzi területről jelentkezik be/kerül hozzájuk az ügyfél/adós. Mint ahogy az oly sok más témában megjelenik, az ország régióiban és településtípus szerint is jelentős különbségeket tapasztalunk: nagyon széles skálán mozog a hitelbiztosítékként szereplő ingatlanok minősítése, melyet a lokáció is jelentősen befolyásol. (27. táblázat és 62. ábra)

27. táblázat A használt lakások eladási átlagára 2019-ben településtípusonként

Településtípus	Átlagár (m Ft)
Budapest	35,6
Megyei jogú város	18,8
Többi város	14,9
Község	9,2

Forrás: KSH⁷⁷

62. ábra. A használt lakások eladási átlagárának alakulása településtípusonként



Forrás: KSH, 2019.

Az ingatlanpiac elmozdulásai azért fontosak, mert a pénzintézetek oldaláról az egyik preferált megoldás a fedezeti ingatlan értékesítése.

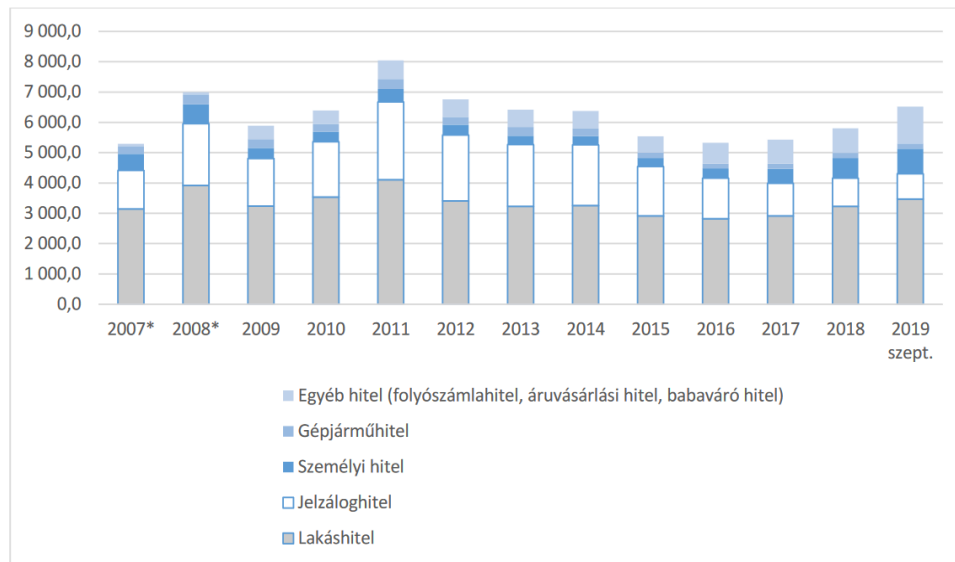
„Amikor jelzáloghitellel rendelkező adósok kerülnek nehéz helyzetbe, fizetési nehézségek merülnek fel, akkor a legegyszerűbb, mindenki által követett, követendő ... megoldási technika, - ha nincs más likvid eszköze az adósnak, amiből a tartozást ki tudja fizetni, és az esetek nagy részében nincs, hiszen ezek nagy értékű hitelek - ... így a leggyakrabban választott és preferált megoldás az ingatlanok, a fedezetnek a közös értékesítése. Ha azt sikerül jó áron eladni, a jó ár azt jelenti, hogy a tartozás értékén felül, akkor még marad is pénze az adósnak, hogy akár egy kisebb lakásban új életet tudjon kezdeni” – vezető, követeléskezelő

Ezt oldja fel némileg az az újfajta tapasztalat, hogy 2016-2017-től a jelzáloghiteleket kezdik kiszorítani a személyi kölcsönök, hiszen sokkal egyszerűbb és gyorsabb azok igénylése és sokan azt gondolják, hogy így nem az ingatlanjukat kockáztatják (kivéve, ha az követeléskezelőhöz kerül). Míg 2007-ben a háztartások hitelállománya 59%-ban lakáshitelekből és 24%-ban szabad felhasználású

⁷⁷ Forrás: <https://www.ksh.hu/interaktiv/mstat2019/grafikonok.html>

jelzáloghitelekből állt össze, addig a lakáshitelek aránya 2011-től lépcsőzetesen mérséklődött (a legalacsonyabb értéket 2016-ban érte el). (63.. ábra)

63. ábra. A háztartási hitelek állományának összetétele 2007-2019. szeptember között Mrd Ft-ban.



Forrás: Bánfi (2010) és MNB (2019f) alapján, ÁSZ szerkesztés⁷⁸

A változás nemcsak mennyiségben jelent meg – lassú szerkezeti átcsoportosulás látható: a szabad felhasználású jelzáloghitelek lecsökkentek 2019. szeptember végére, mellyel párhuzamosan a szabad felhasználású személyi hitelek aránya megemelkedett. Az egyéb hitelek népszerűségéhez a 2019-es Családvédelmi Akcióterv járult hozzá, például a babaváró hitellel.

„Jellemző most az, hogy a jelzáloghitelektől elindult inkább a nagyobb összegű személyi kölcsön felé a hitelfelvételi kedv. Ennek egyszerű oka van, ugye korábban a személyi kölcsönöket ilyen 25-26%-os magas kamatért lehetett kapni, most ma a fedezetes és az személyi típusú hitelek közötti kamatolló nem olyan nagy már, és ezért sokan inkább úgy döntenek, hogy személyi kölcsönt vesznek fel.” – vezető, kereskedelmi bank

A vidéki településeken alapvetően kisebbek a jövedelmek, de a tartozások is. A lokáció elsőre megjelenik az ügyfelek, adósok kategorizálásban – főleg, amikor pénzügyintézetekről beszélünk, hiszen a követeléskezelőhöz már a felmondott szerződések kerülnek.

⁷⁸ Forrás:

https://www.asz.hu/storage/files/files/elemlzesek/2020/lakossag_penzugyi_serulekenysegerol_20200520.pdf?download=true

5.2. Kooperáció a hitelező és az adós között

Van egy nehezebben leírható, de a statisztikai adatoknál fontosabb tényező: a fizetési morál. Pénzügyi interjúalanyaink mindegyike alapvetően kétféle kategóriát emelt ki (más adóstípusok mellett): van, aki mindenáron törleszteni szeretne, könnyen elérhető, jól tudnak vele kommunikálni, és van, aki a hivatalos levelek mellett a tartozás tényét is ignorálja. Egyik interjúalanyunk fogalmazott úgy, hogy „*a kevés az több, mint a semmi*” – tehát a cél az, hogy ne alakuljanak ki patthelyzetek, ha az adott szervezet látja a minimális erőfeszítést az ügyfélben, adósban, akkor könnyebb alkuhelyzetet kialakítani.

„Azt látjuk, ... hogy kétfajta ügyfél van: az egyik az mindenképpen meg akarja oldani a problémáját, a másik meg elbújik és kerüli a mindenféle kommunikációt.”
– vezető, kereskedelmi bank

A szegmentált ügyfélkör csoportjaival való kommunikációban lévő különbségek egyértelműen jelen vannak az interjúalanyok szerint. Eltérő stratégiák válnak be a különböző fizetési históriával rendelkező ügyfeleknél, csoportoknál. Pár konkrét példa ezzel kapcsolatban az interjúkból:

- Az egyik kereskedelmi bank esetében arról kaptunk információkat, hogy területileg Budapest, Pest megye és vidék felosztásban gondolkoznak, mely a kommunikációs stílust befolyásolja, de alapvetően ugyanazt a forgatókönyvet követik. Arra is nagy figyelmet fordítanak, hogy az adott ügyféllel ugyanaz a munkatárs beszéljen – területi, aztán ABC szerinti felosztás alapján. Erősen differenciálnak a megszólításban helyzetfüggően, pl.: első csúszásnál automata üzenetet, e-mailt küldenek, többszöri nemfizetésnél már telefonon keresik fel az ügyfelet.
- Egy másik bank elemzője a következőképp fogalmazott: *„Fel kell térképezni azt, hogy egy átmeneti problémáról van-e szó, fizetési nehézségről, és úgy szolgáltatást nyújtani, amit már említettem, tehát különféle termékekkel és rá kell kérdezni, meg kell ismerni, hogy valójában mi a nemfizetés háttere.”*
- Az egyik követeléskezelő vezetője az alábbi stratégiát említette: homogén csoportokat vesznek ki a portfólióból, mely tagjainak ajánlatokat küldenek ki – ezzel máris szembetalálkozunk a GDPR⁷⁹-problémával, melyet minden alanyunk említett és a későbbiekben részletesebben fogunk róla írni.

Ahogy az a példákban is jól látszik, az átlagostól eltérő kommunikáció azoknál az eseteknél jelenik meg, melyeknél fizetésbeli probléma merül fel: a megállapodások, méltányossági ügyek sikerességének kulcsa.

„A kommunikáció minőségén meg jellegén dől el az, hogy abból elindul valamilyen egyeztetés vagy nem. Ha nem, az senkinek nem megoldás, az adós ottmarad az adósságával, a követeléskezelő cég meg várja azt, hogy valamikor megtérüljön. ... El kell, hogy induljon valamiféle egyeztetés, kommunikáció.” – vezető, követeléskezelő

„Rögtön van az a stratégia, amikor megpróbálnak elbújni a bank elől és a homokba dugják a fejüket és nem veszi föl a telefonját, hogyha a bank oldaláról történik egy kapcsolatfelvétel. A banki leveleket

⁷⁹ General Data Protection Regulation

kidobja, tehát nyilván ebben az esetben a megállapodásnak nagyon kicsi az esélye.”
- vezető, kereskedelmi bank

Az, hogy valaki elolvassa a kapott e-maileket, leveleket, válaszol a telefonra, stb. még csak az első lépés a megállapodáshoz – a pénzügyintézetek, követeléskezelők profitorientált intézmények, tehát ki fogják matekozni, hogy az adott ügyféllel való milyen feltételek mellett éri meg nekik megállapodást kötni.

„Vannak olyanok, akik jelzik az együttműködési szándékukat, itt az szokott a kérdés lenni, hogy a bank oldaláról mi az az átütemezési időtáv, amit el tudunk fogadni, illetve az ügyfélnek a rendelkezésre álló jövedelme lehetővé teszi-e ...” – vezető, kereskedelmi bank

A méltányossági kérelmek elbírálásában jelentős szerepe van annak, hogy a kapcsolatfelvétel a folyamat mely szakaszában történik. A megfelelő időzítés végett alternatív megoldások is kialakultak az elmúlt években – egyik ilyen pl.: a behajtási és követeléskezelési munkatársak mobilizációja, de ebben az ügyfélelérés és a kommunikáció hatékonyságának növelése is jelentős szerepet játszik..

„Abba az irányba mentünk, hogy azok az ügyfelek, akik nem tudnak bejönni vagy nem érjük el őket telefonon, mert volt olyan, hogy sokat nem tudtunk ... és akiket nem tudtunk elérni telefonon keresztül, nem tudtuk beinvitálni, mert a mi folyamataink azok úgy működnek, hogy a fedezetes esetében ott személyesen ügyféltalálkozót tartunk egy napon ..., fedezetlennél ott meg telefonon keresztül, és akiket nem tudtunk elérni, azokhoz kimentek, kiküldtük ezeket a helyszínelőket házhoz.” – vezető, kereskedelmi bank

5.3. Partnerség lehetősége az adósságrendezésben

A beszélgetések során rákérdeztünk a Család-és Gyermejköltségi Központok és Szolgálatok által biztosított adósságkezelési szolgáltatás, valamint az adósságrendezési eljárás (ARE) ismertségére, megítélésére – míg előbbi semmilyen szinten nem jelent meg a megszólított intézmények működésében, utóbbiról több vélemény is hallottunk.

„A magáncsőd nem lett egy sikeres jogszabály. Amellett végül is néhány száz magáncsődös ügyfelünk van. ... Ahol sikerült megállapodni, ott tökéletesen működik, alig van benne kihulló. Tehát ha valaki vagy valakik intézményesen tudnák az embereket, akár jogszabályi felhatalmazással vagy nem tudom, de a GDPR-t tudjuk már valahogy elkerülni, ... Mi nem azért akarjuk kezelni az adatokat, hogy azt kitegyük a Tescoba a hirdetőre, hanem pont azért, hogy meg tudjunk egyezni az adósokkal. ... Már csak annyiból lenne, hogy valaki leülne az adóssal, akiben megbízik, mert bennem nem bízok meg, mert én a pénzt akarom.” – vezető, követeléskezelő

A korábban bemutatott adósságrendezési eljárás (ARE) gyakorlatban való megjelenése nagy némi kíváncsiságot maga után, ugyanakkor elvitathatatlan annak hasznossága is.

„Mindig az volt a tapasztalat, hogy hasznos, ha segíti a családot egy-egy ilyen nonprofit szervezet, mert a család számára is megkönnyíti a következményeknek a felmérését, illetve magának a problémának a megértését. ... Elméleti szinten mindenképpen támogatandó. Hogy ez most pontosan folyamatilag hogyan lehet beilleszteni ebbe a rendszerbe, azt nem tudom, viszont ami eszembe jutott az, hogy a magáncsődnek is valahogy így kellene működnie. Szerintem a magáncsőd lenne az az intézmény és a Családi Csődvédelmi Szolgálat lenne az a szervezet, aminek jól kéne tudnia teljesíteni ezt a feladatot.”
– elemző, jegybank

A külső szereplő bevonása elleni véleményt is sikerült megismernünk:

„A bankoknak feladata és kötelessége, hogy segítse az ügyfeleket. Én nem biztos, hogy indokoltnak látom egy harmadik szereplőnek a bevonását, és ott van az MNB, ami viszont a bankok felett kontrollt gyakorol. Egy harmadik szereplő megjelenése, ami sokkal kisebb ütemben, illetve sokkal kisebb elemszámban találkozunk ezekkel az ügyletekkel, soha nem tud annyira felkészült lenni, mint a bankok és a jó ügyfélszolgálat meg a bankoknak elemi érdeke. Szóval én kicsit fából vaskarikának érzem a külső szereplő bevonását.” – elemző, kereskedelmi bank

Eddig is jelentek meg ennek alternatívái, „nem teljesen” külső segítség bevonásával:

„Alkalmazunk külső kezelőket, függőügynököket, akik felkeresik az adósokat. Régebben, a GDPR előtt, kvázi környezettanulmányt tudtak adni nekünk. Most nem adhatnak. ... Most beszélnek az adóssal, beszélgetnek az adóssal és megpróbálnak vele megállapodni.” – vezető, követeléskezelő

5.4. Egy jelentős kihívás: a GDPR

Az interjúk vissza-visszatérő témája volt az adatkezelés, az adatvédelmi szabályozás, azaz a GDPR kérdése. Ez jelentősen megnehezíti az ügyfelek minősítését, a személyes megoldások kidolgozását.

„Több megoldási javaslat kidolgozására igazából a követeléskezelők évek óta azt mondják, hogy korlátos információkkal, és eszközökkel bírnának, információkkal nem bírnának, amik alapján ezt ki tudnák dolgozni. És ez visszatérő panasz a részükről, hogy az adatkezelési törvény megköti az ő kezüket – adatgyűjtés és adatkezelés szempontjából és gyakorlatilag átveszik a banktól a követelést, gyakorlatilag az ügyféllel kapcsolatos információkat nem, és innentől kezdve ők egy ügyfélszámmal dolgoznak.” – elemző, jegybank

„Régen nem kellett ennyi mindenre figyelni, ugye GDPR meg ügyféladat, és ugye egyik oldalról az MNB el is várja, le is írja, hogy vegyük figyelembe az adós helyzetét, méltányoljuk blablabla. Másik oldalról meg nem írhatunk a saját informatikai rendszerünk olyat, hogy az adós egyébként nagyon szegény meg beteg, rákos, stb. Mert akkor meg a NAIH fog minket megfojtani. ... És akkor ott van az a helyzet, hogy kedvezményt adjál, de akkor van egy ellenőrzés, hogy mi alapján adtad a kedvezményt?” - vezető, kereskedelmi bank

A GDPR előírásainak a betartása megnehezíti, bizonyos esetekben ellehetetleníti a méltányossági kérelmek elbírálását, hiszen lényege, hogy „Az adatkezelés által érintett személyeknek joguk van ahhoz, hogy ne szülessen velük kapcsolatban olyan döntés, amely kizárólag automatizált adatkezelésen alapul. ... Ha például egy bank automatizált módon dönt arról, hogy nyújt-e kölcsönt valakinek, az érintett személlyel közölni kell, hogy a döntés automatizált folyamaton alapul, és lehetőséget kell biztosítani számára, hogy kifogásolja a döntést, és emberi beavatkozást kérjen.”⁸⁰

Egyik interjúalanyunk (vezető, követeléskezelő) azt is kiemelte, hogy a szabályozói változások hatása a kommunikációra is hatással van, „régen kreatívabbnak lehetett lenni” – kötött, hogy milyen formában, hányszor lehet egy ügyfelet felkeresni, azonban a változásoknak pozitív hatása is volt: az ügyfélszolgálativá-válás. Ez azt jelenti, hogy minden általunk megszólított alany szervezeténél dolgoznak olyan munkatársak, akik fel vannak készítve arra, ha egy épp krízishelyzetben lévő ügyfél/adós felkeresi őket – pl.: tárgyalástechnika, érzékenyítés, szakmai továbbképzések (MNB ajánlás része a szakmai tudás rendszeres ellenőrzése).

⁸⁰ Forrás: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_hu.htm

„Sokkal nagyobb hangsúlyt fektetünk az adósságkezelési és behajtási beszélgetésekben, az ügyfelekkel való kommunikációban arra, hogy pozitívan kommunikáljunk és pozitív együttműködést, kapcsolatot alakítsunk ki az ügyfelekkel. Talán azt lehet mondani, hogy 10 éve egyfajta keményebb adósságkezelési és behajtási stratégiát alkalmaztunk. Most egyértelműen a partneri kapcsolatra törekszünk, az együttműködésre, a megfelelő megoldások kitalálására, amely középtávon és hosszú távon is megoldást ad az ügyfél élethelyzetére.” – vezető, kereskedelmi bank

Ebben egyértelműen a válságból való tanúságok leszűrése is megmutatkozik – a lakosság túlzott eladósodásának megakadályozása, a fizetőképesség biztosítása. 2008 nyomott hagyott a társadalomban, megingott a bizalom a pénzintézetekkel szemben, kialakult egy negatív előítélet a hitellel, hitelesekkel szemben.

A 2008-as válság hatásai már nem a bankrendszert terhelik. 2019-ben jelentősen megnőtt a kihelyezett hitelek aránya (melyben a célzott állami programok, pl.: Családvédelmi Akcióterv is szerepet játszottak), a 2020-as korona vírus előtt az ország egészséges szerkezetű mérleggel és megfelelő tőke- és likviditási tartalékokkal. Ebben nagy szerepe van annak is, hogy a még megmaradt mintegy 100 ezer rossz – jellemzően volt deviza alapú jelzálogkölcson – hitel kikerült a hitelintézetek könyveiből és átkerült a követeléskezelőhöz. Az elkövetkező hónapokban a nagyfokú bizonytalanság miatt mind a hitelkereslet, mind a hitelkínálat jelentős visszaeshet.⁸¹ (28. táblázat)

28. táblázat A magyar bankrendszer egyes mutatói 2008-ban, 2012-ben és 2019-ben

	2008	2012	2019
Likvid eszköz / összes eszköz	10%	17,4%	30,9%
Hitel / betét mutató	152%	114%	75%
Külföldi források / összes forrás	33,9%	20,5%	12,7%
Bankrendszeri tőkemegfelelési mutató (zárójelben konszolidált)	11,2% (12,9%)	15,8% (16,3%)	20,6% (17,2%)
90 napon túl késedelmes hitelek aránya	4,6%	19,5%	2%
Nettó NPL / szavatoló tőke	16%	40%	2%
Sajáttőke-arányos jövedelmezőség	11,3%	-5,7%	11,6%
Eszközarányos működési költségek	2,4%	2,2%	2%
Devizahitelek aránya – háztartási hitelek	67,0%	56,0%	0,5%
Változó kamatozású jelzáloghitelek aránya - háztartások	77,5%	83,4%	48,7%
Vállalati hiteldinamika (év/év)	6,5%	-4,7%	13,9%
Lakossági hiteldinamika (év/év)	19,1%	-9,8%	16,7%

Forrás: MNB

Az interjúk elkészítésekor már bőven működött a hiteltörlesztési moratórium intézménye,⁸² ugyanakkor az interjúalanyok ekkor még nem tudták, hogy azt meghosszabbítják a korábbi, 2020.

⁸¹ Forrás: <https://www.mnb.hu/kiadvanyok/jelentesek/penzugyi-stabilitasi-jelentes/penzugyi-stabilitasi-jelentes-2020-majus>

⁸² A kormány által a koronavírus-járvány miatt 2020. március 19-től kezdődően elrendelt fizetési moratórium a március 18-ig folyósított hitelekből (hitel, kölcsön és pénzügyi lízing) eredő olyan tőke-, kamat- és díjfizetési

december 31-i időponthoz képest. A fizetési moratórium pénzüzetek esetében kötelező érvényű volt.⁸³ követeléskezelők esetében nem, de interjúalanyaink körében sem aratott egyöntetű sikert: a legfőbb kritika az intézkedés bevezetését és teljeskörűségét érte – a pénzüzetek nem tudtak felkészülni a moratórium gyakorlatba vezetésére, hiszen olyan kevés idő telt el az ismertetése és az érvénybe lépése között, valamint nem mint lehetőség, hanem mint alap járt az ügyfeleknek.⁸⁴

5.5. Összegzés a pénzüzeti szereplők véleménye alapján

A pénzüzetekkel, követeléskezelőkkel készített interjúkból egy másfajta megközelítésben láthattuk a szociális szféra által mérsékelni kívánt adósságproblémát – itt teljesen más nézőpontból jelenik meg az ügyfél, és ebben az eltérő nézőpontban egyes ügyfélstratégiák is más fényben jelennek meg. Már önmagában a szóhasználatban is eltérések vannak. Míg a pénzüzetek követeléskezelésről beszélnek, addig a szociális szféra adósságrendezésről.

Szomorú, ám hasznos tapasztalat, hogy a szociális ellátórendszer jelenléte ezekben az intézményekben szinte elenyésző, az elmúlt években lényegében egyetlen program sem volt képes arra, hogy egy olyan közvetítői szerepet töltsön be a pénzüzetek, követeléskezelők és az ügyfelek, adósok között, mely markánsan jelent volna meg.

A kommunikáció – az interjúk alapján – kulcsfontosságú a sikeres adósságrendezésben. Ennek megkönnyítésére megfelelő alternatíva lehetne egy közvetítő (egyén, csoport, szervezet, stb.) beépítése a folyamatba. Ahhoz, hogy ez a partner(ség) fontos legyen a pénzügyi szervezeteknek, az eseteknek egy olyan nagyságrendjét kell elérni, ami már biztosítja azt a méretgazdaságosságot, amely szükséges ahhoz, hogy a folyamataikat ehhez az együttműködéshez igazítsák. Az ügyfelek hatékony megszólításának módjait maguk a szervezetek is folyamatosan keresik. Több szervezet is ezért saját mobilügynöki/tanácsadói hálózatot működtet.

Több vélemény is azt fogalmazza meg, hogy egy szociális, nonprofit szervezet több szempontból is hasznos partner lehet az adósságrendezésben. Segíthet az értelmezésben, motiválhatja az ügyfelet, segíti a kommunikációt, és a pénzügyi problémák mellett az adott személy, család élethelyzetéhez igazodó közösségi megoldásokat, támogatásokat is biztosítani tud.

Többen jó – bár nagyon alacsony számosságú – példaként említették az ARE eljárást, a magáncsődöt. Ezt főként a jól szabályozott folyamat és az adósságrendezéshez segítő családi vagyongazdálkodó személye miatt említették. Ha nem is ennyire szabályozott, de valami hasonló modellt elképzelhetőnek tartanak.

A háromoldalú együttműködésben az egyik legnagyobb kihívást a GDPR jelenti. Míg egyik oldalról az MNB ajánlása is az ügyfél helyzetéhez igazodó megoldást vár el a követeléskezelés során, addig a GDPR szabályai gyakorlatilag ellehetetlenítik az adósságra vonatkozóan a méltányolható szempontok gyűjtését, feldolgozását. Ez a korlát a nonprofit/szociális partnerek számára is problémát jelent. Interjúink tanulságaként szolgálhat az a gondolat, hogy a kommunikációra nem csak a pénzüzetek, követeléskezelők és ügyfelek között van szükség, de ha a szociális ellátórendszerben érdemi segítséget

kötelezettségre vonatkozik, amelyek a hitelszerződés alapján a moratórium ideje alatt válnának esedékessé. Ezek megfizetésére tehát a fogyasztók – döntésüktől függően – fizetési haladékot kapnak. *Forrás: MNB*

⁸³ A törlesztési moratórium a 2020. március 18-ig folyósított hitel-, kölcsön- és lízingszerződésekre vonatkozik, ideértve a munkáltatói kölcsönöket és a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevők esetén a bérleti díj fizetését és a vételár részletfizetését is.

⁸⁴ A beszédessel történő fizetések folytatásához külön nyilatkozatot kellett kitölteni.

biztosító programokat akarunk létrehozni, akkor nem elég csak az egyénekkal foglalkozni – felkészült, az intézményeket, termékeket, eljárásokat jól ismerő munkatársakra van szükség, akik rendelkeznek megfelelő kapcsolati tőkével is.

6. Javaslatok a túlzottan eladósodott családokat célzó szolgáltatások megújításához

A túladósodott családok segítségét célzó szolgáltatások megújításakor a hangsúlyt a tanácsadásra helyeznénk. Az adós saját erőforrásainak feltárása és megerősítése a szociális munka feladata. A jó megoldások megfogalmazásához és megvalósításához nélkülözhetetlen a vonatkozó ismeretanyag szabatos, közérthető ismertetése, a kapcsolódó szolgáltatók – jogsegély, fogyasztóvédelem, de különösen a Családi Csődvédelmi Szolgálat – bevonása, a behajtási folyamat szereplői magatartásának és jogi szabályrendszerének a bemutatása. A hatékony segítséghez hozzátartozik az ügytípusok eljárásaiban történő támogatás is, a védendő fogyasztói státusz egyszerűnek tekinthető regisztrációjától a végrehajtási kifogásokig, vagy az adósságrendezési eljárás dokumentációjának az összeállításáig.

A szociális intézményeknek kiemelkedő szerepe lehet abban, hogy felkeltsék és fenntartsák az érintett családok motivációját az adósságrendezésben. Ahogy a pénzügyi interjúkban láttuk, a piaci szereplők egyik legnagyobb problémája a kommunikáció hiánya. Az MNB ajánlása nagy hangsúlyt helyez a korrekt és folyamatos ügyfél-tájékoztatásra. Ha az ügyfelek nem reagálnak, vagy tévesen értelmezik a nekik küldött tájékoztatást, azzal mélyebbre csúszhatnak az adósságcsapdában.

Fontos továbbá, hogy az érintettek értelmezni tudják a helyzetüket, azokat a jogi körülményeket, amelyek relevánsak a problémájuk megoldásának szempontjából, különösen a fizetési meghagyásos vagy végrehajtási eljárásokban. A szociális intézmények tanácsadói kiemelkedő jelentősége lehet abban, hogy az új intézmények, az új lehetőségek társadalmatiságában közreműködjenek, hogy adott kérdéssel a megfelelő segítőszolgáltatást vegyék igénybe a családok, azaz hogy kiderüljön, esetükben a jogsegélyszolgálat, a Pénzügyi Navigátor Iroda Hálózat, illetve rajtuk keresztül a Pénzügyi Békéltető Testület mikor tud elszámolási vitás eljárást és mikor méltányossági eljárást lefolytatni.

Másik kiemelt kérdés a támogatások szerepe, valamint az, hogy a családgondozók, esetmenedzserek hogyan vesznek részt azok elosztásában. Tereptapasztalataink alapján jellemző, hogy tanácsadás és a támogatások allokációja nagyon eltérő tevékenység. A támogatás előkészítése, a támogatási kérelem betérjesztése során a javaslattevő gyakorlatilag már majdnem eldönti, hogy egy igénylő kap-e támogatást vagy sem. A döntésre jogosultak azokról az ügyekről döntenek, amelyek napirendre kerülnek. Ez egyben a családgondozók munkájának az elismerését is jelenti. Az önkormányzati támogatásoknak, civil szervezetek támogatásainak gyakran feltétele a családsegítőktől érkező környezettanulmány, vélemény. Azt is látjuk, hogy ahol az anyagi támogatási igénylések feldolgozása vagy az igénylési folyamat segítése is komoly erőforrást igényel, ott háttérbe szorul maga a tanácsadási tevékenység.

Itt eljutottunk egy fontos kérdéshez. A sikeres és hatékony tanácsadáshoz nélkülözhetetlen, hogy a tanácsadó szakmai önazonossága ne arra épüljön, hogy milyen és mennyi anyagi támogatást tud hozzáférhetővé tenni. Erősíteni kell a család- és gyerekjóléti szolgálatok munkatársaiban azt, főleg, akik az adósságkezeléssel komolyabban vagy közvetlenül foglalkoznak, hogy ezen a területen is meghatározóak a szociális munka eszközei: a segítő beszélgetés, a képessé tétel, a kísérés, a tudásátadás. Mindezt úgy, hogy szélesebb horizonton keressék a megoldásokat, tárják fel a kapcsolódó szervezetekben, intézményekben rejlő lehetőségeket.

Visszatérve a tanácsadásra, illetve arra, hogy milyen premissákra kellene építeni a megújított szolgáltatást, az alábbiakat emeljük ki:

- Az első, hogy a lakhatást a szélesen értelmezett túlzott eladósodottság veszélyezteti és ebben az értelemben minden típusú és minden jogállású kötelezettséggel foglalkozni kell. A 2015 előtti szabályozásban rögzített hátralékokhoz kapcsolódó problémák nem szűntek meg, de súlyuk jelentősen csökkent. Például az áram- és gázszolgáltatás esetében a védendő fogyasztói megoldás, az előrefizetős rendszer alkalmas arra, hogy a szolgáltatás folyamatos legyen, a hátraléktörlesztésre kerüljön és akár a fogyasztói tudatosság is erősödjön. De az önkormányzati lakbérhátralékok kezelésére is találhatunk alternatívákat.
- Mindenképpen fel kell készíteni a tanácsadókat arra, hogy a behajtási folyamat egészében, a késedelembe eséstől a felmondáson, engedményezésen át a végrehajtásig, tudjanak releváns tudással rendelkezésre állni a közműszolgáltatások, a pénzügyi tárgyú követelések vagy akár az adóhátralékok témaköreiben.
- Ehhez kapcsolódóan végig kell gondolni, hogy mi az az optimális folyamat, amelyben súlyos jogkövetkezéssel járó esetekben a megfelelő tanácsadás, adott esetben ügyintézés történik. Kiemelten gondolunk itt a közjegyzői fizetési meghagyásokra, az elévülés kérdésére, valamint a végrehajtási eljárás egészére. Ki kell alakítani egy olyan szakmai hálózatot, ami a többi szervezethez - jogsegély, fogyasztóvédelmi, békéltető, általános békéltető testületek – kapcsolja a szociális intézményeket intézményi szinten és a mindennapi segítőmunkában is.
- Kiemelten fontos, hogy olyan szolgáltatást kell kialakítani, ami biztosítja az esélyegyenlőséget, így az egész ország területét lefedi.
- Megkerülhetetlennek látszik, hogy újra legyen szakmai továbbképzés az adósságkezelés témakörében általánosságban az összes munkatárs számára nyitottan és célzottan az adósságrendezési tanácsadók számára.
- Nagy tartalék van az adósságkezelést segítő intézmények kihasználtságában. A milliós nagyságrendű bedőlt hitelhez, az évente elindított 400 ezer végrehajtáshoz képest alacsony a magáncsőd igénybevétele, a PBT eljárásainak száma. Az intézményi szolgáltatók tanácsadása hatékonyan akadálymentesítheti az ezekhez való hozzáférést. Ehhez többemű és folyamatos együttműködésre van szükség az intézmények között képzések, műhelyek, de akár az esetmunka szintjén is. A civil és szociális intézményrendszer nagyon sok olyan családdal van kapcsolatban, akiknek segítség lenne egy jól végig vitt méltányossági egyezség (PBT) vagy akár a magáncsőd.
- Ha el akarjuk érni, hogy a piaci szereplők is partnerként tekintsenek a szociális intézményekre, akkor meg kell gondolni, hogy hogyan lehet azt a méretgazdaságosságot megcélozni, illetve érvényesíteni, ami releváns számukra, ami már hatással lehet a behajtási folyamatokra az ügyfélkommunikációra.

A szervezeti megoldásra nem teszünk részletes javaslatot. Azt gondoljuk, hogy részletesebb megvalósíthatósági tanulmányban kell feldolgozni a különböző megoldások előnyit, hátrányait. A megújított szolgáltatást mindenképp a család- és gyerekjóléti központokon, szolgálatokon keresztül erősítsük, de erősen megfontolandó vagy számos előny szól amellett, hogy akár egy szakszolgálat jöjjön létre. Az adósságprobléma kezelése több tárcát is érint - EMMI Igazságügyi Minisztérium Pénzügyminisztérium, MNB - és egy szakszolgálat jobban illeszthető egy több elemű szabályozásba, a munkatársai speciális jogosultsággal ruházhatók fel.

A család- és gyermekvédelmi szolgálatok tapasztalatai, hagyományai nagyobb lehetőséget biztosítanak a szemléletformálásra, az egyéni mellett a csoportos tanácsadásra. Elképzelhető egy olyan modell is, ahol egy többszereplős szegmentációra vagy tartozástípusokra jobban szétosztott szolgáltatásrendszer alakul ki.

Felhasznált források, irodalmak, hivatkozások

Aczél Zsófia (2018): 7 év – A legfontosabb változás. A BAGázs Közhasznú Egyesület közösségi munkájának hatása a bagi szegregátumban
<https://ojs.lib.unideb.hu/parbeszed/article/view/6157/5778>

NEFMI (2010): Adósságkezelési szolgáltatás. Nemzeti Erőforrás Minisztérium, 2010. szeptember
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:b7BExbwYUHYJ:www.nefmi.gov.hu/download.php%3FdocID%3D2629+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu&client=firefox-b-d>

Állami Számvevőszék (2020): Elemzés a lakosság pénzügyi sérülékenységéről, 2020. május
https://www.asz.hu/storage/files/files/elemzesek/2020/lakossag_penzugyi_serulekenysegerol_2020_0520.pdf?download=true

Árvai-Dávid-Vincze (2002): Hitelinformációs rendszerek. Gyakorlat és fejlődési irányok
<https://www.mnb.hu/letoltes/cbtanulmany.pdf>

Autonómia Alapítvány: <http://autonomia.hu/hu/rolunk/>
Az általános adatvédelmi rendelet szerinti adatvédelmi szabályok
https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_hu.htm

BISZ Zrt hivatalos honlapja www.bisz.hu

Both Emőke, Kovács Krisztina (2015): Jogon kívül – Az integráció ára. A BAGÁZS Közhasznú. Egyesület jogklinika programjáról. Fundamentum 19 évf. 132.
CAF módszer: http://autonomia.hu/wp-content/uploads/2014/04/CAF_le%3C%ADr%3%A1s.pdf

Családi Csődvédelmi Szolgálat hivatalos honlapja www.csodvelem.gov.hu

Dancsik-Fábián-Fellner (2019): A devizahitelezés kialakulásának körülményei – okok és okozatok, in: Devizahitelezés Magyarországon <http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/4108/1/devizahitelezes2019.pdf>

Deák-Takács-Varga (2020): A koronavírus-járvány hatása az elektronikus pénzforgalom változására 2020.január-június folyamán <https://www.mnb.hu/letoltes/a-koronavirus-jarvany-hatasa-az-elektronikus-penzforgalom-valtozasara-2020-januar-junius-folyaman.pdf>

Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Natural_gas_price_statistics/hu#H.C3.A1ztart.C3.A1si_f.C3.B6ldg.C3.A1z.C3.A1rak

Gosztanyi Márton (2014): A SIMS program tapasztalatai (prezentáció). http://autonomia.hu/wp-content/uploads/2014/04/a_sims_program_tapasztalatai.pdf

Gyuris-Ladányi-Forrai (szerk.) (2005): A szociális szolgáltatások helyzete Magyarországon 2001-2005. Nemzeti és Családpolitikai Intézet, Budapest

Habitat for Humanity Magyarország: Éves jelentés a lakhatási szegénységről 2018 [Eladósodottság és hátralékosság - Habitat for Humanity Magyarország](https://www.habitat.org/hu/Eladosodottsag-es-hatralékosság-Habitat-for-Humanity-Magyarország)

Határozott idejű bérleti szerződés program (HBSZ) <http://kozoglalkoztatás.kormány.hu/hatarozott-ideju-berleti-szerzodes-program-hbsz>

Hegedüs József (2019): Hátralekos családok túlélési stratégiái és az ellátórendszer nyújtotta lehetőségek. Kutatási jelentés. Készült a "A szociális ágazat módszertani és információs rendszerének megújítása" c. kiemelt project (SZGYF-EFOP194-57-7/2008) keretében. SzGYF - Városkutatás Kft.

IFUA Nonprofit Partner (2016): Társadalmi hatásmérés. A BAGázs tevékenységeinek hatása egy roma fiatal életére. Budapest

Kiútprogram (2019): Társadalmi szerepvállalás a mélyszegénységben élők munkaerőpiaci integrációjában <https://kiutprogram.hu/wp-content/uploads/2020/02/KI%C3%9ATPROGRAM-KIADV%C3%81NY-2019.pdf>

Kopasz Marianna– Gábos András (2018): A szociális segélyezési rendszer 2015. márciusi átalakításának hatása a települési önkormányzatok magatartására

https://tarki.hu/sites/default/files/trip2018/328-349_Kopasz_Gabos_20180613.pdf

Kőnig Éva (2006): Adósságkezelés: sikerek és kudarcok. Esély 2006. 1. szám.

http://www.esely.org/kiadvanyok/2006_1/KONIG.pdf

Közmunka helyett inkább uborkát termesztenek a mélyszegénységben élő családok <https://atlatszo.hu/2020/10/06/kozmunka-helyett-inkabb-uborkat-termesztenek-a-melyszegenysegben-elo-csaladok/>

Központi Statisztikai Hivatal hivatalos honlapja www.ksh.hu

unkán Katalin (2015): A családsegítő szolgálatoknál működtetett, és a 2015. március 1-én megszüntetett adósságkezelési szolgáltatás gyakorlati tapasztalatról – a jogszabályi keretek tükrében. <https://arsboni.hu/adossagkezeles-egy-megszuntetett-szocialis-szolgaltatas-margojara/>

Magyar Bírósági Végrehajtói Kar hivatalos honlapja www.mbvk.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal hivatalos honlapja www.mekh.hu MEKH (2018):

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal Országgyűlési Beszámoló. Irományszám: B/4691.

<https://www.parlament.hu/irom41/04691/04691.pdf>

MMSzE (2018): A Magyar Máltai Szeretetszolgálat éves beszámolója.

https://maltai.hu/assets/uploads/files/453de-2018_mmszsz_hu_web.pdf

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gyerekesély Program hivatalos honlapja

<http://gyerekesely.maltai.hu/>

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Hitel-s Program hivatalos honlapja www.otthonapenzugyekben.hu

Magyar Máltai Szeretetszolgálat hivatalos honlapja www.maltai.hu

Magyar Nemzeti Bank (évszám nélkül): Adósságfék szabályozás - forint szerződések.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hirek-aktualitasok/elszamolasi-es-forintositasi-informaciok/forint-szerzodesek/adossagfek-szabalyozas-forint-szerzodesek>

Magyar Nemzeti Bank (2020): Pénzügyi Stabilitási Jelentés

<https://www.mnb.hu/kiadvanyok/jelentesek/penzugyi-stabilitasi-jelentes/penzugyi-stabilitasi-jelentes-2020-majus>

Magyar Nemzeti Bank hivatalos honlapja www.mnb.hu

MMSz Hitel-s Program

prezehttps://ngmszakmaiteruletek.kormany.hu/download/8/ee/42000/HitelS_Program_PM.pdf

Magyar Országos Közjegyzői Kamara hivatalos honlapja www.mokk.hu

Nemzeti Erőforrás Minisztérium archivált honlapja www.nefmi.gov.hu/main.php

Mózer Péter, Tausz Katalin, Varga Attila (2015): A segélyezési rendszer változásai, Esély

http://esely.org/kiadvanyok/2015_3/2015-3_2-1_MozerTauszVarga_Segelyezesi_rendszer.pdf

Örömhír a hiteleknel: 10 éve nem láttunk ilyet az adólistán (2020), Portfolio

[https://www.portfolio.hu/bank/20200131/oromhir-a-hiteleknel-10-eve-nem-lattunk-ilyet-az-](https://www.portfolio.hu/bank/20200131/oromhir-a-hiteleknel-10-eve-nem-lattunk-ilyet-az-adoslistan-414299)

adoslistan-414299 SIMS Projekt – Társadalmi innováció, kölcsönös tanulás illetve kisösszegű megtakarítások Európa szerte <http://autonomia.hu/hu/programok/sims-projekt-tarsadalmi-innovacio-kolcsonos-tanulas-illetve-kisosszegu-megtakaritasok-europa-szerte/>

SIMS Projekt <http://autonomia.hu/hu/programok/sims-projekt-tarsadalmi-innovacio-kolcsonos-tanulas-illetve-kisosszegu-megtakaritasok-europa-szerte/>

SIMS (2013): SIMS Social innovation and mutual learning on micro-saving in Europe. Global assessment report. CRÉDOC/European

Commission.https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/2584_0.pdf

STEP-IN Project hivatalos honlapja <https://www.step-in-project.eu/hu/>

Jogszabályok

2010. évi CLVIII. törvénya Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről

<https://mkogy.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1000158.TV>

2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100122.tv>

2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300054.tv>

2014. évi LXXVII. törvény az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400077.tv>

2015. évi CXLV. törvény egyes fogyasztói kölcsönszerződésekben eredő követelések forintra

átváltásával kapcsolatos kérdések rendezéséről <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1500145.TV>

2015. évi CV. törvény a természetes személyek adósságrendezéséről

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1500105.tv>

Melléklet

M1. táblázat A család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok körében végzett félig-strukturált interjúk főbb jellemzői

Régió	Településtípus	40.000 főt meghaladó népesség	Időpont	Interjúalany pozíciója/beosztása
Dél-Alföld	nagyközség	nem	2020.05.29	vezető
Dél-Alföld	megyei jogú város	igen	2020.05.26	családgondozó
Dél-Alföld	város	nem	2020.05.25	vezető
Dél-Alföld	város	nem	2020.06.12	adósságkezelési tanácsadó
Dél-Alföld	város	nem	2020.05.11	vezető
Dél-Dunántúl	város	nem	2020.06.03	családsegítő
Dél-Dunántúl	város	nem	2020.05.22	vezető
Dél-Dunántúl	község	nem	2020.05.21	családsegítő
Dél-Dunántúl	megyei jogú város	igen	2020.05.13	adósságkezelési tanácsadó
Dél-Dunántúl	város	nem	2020.05.13	vezető
Észak-Alföld	város	nem	2020.05.20	vezető
Észak-Alföld	megyei jogú város	igen	2020.06.11	családsegítő
Észak-Alföld	város	nem	2020.06.11	adósságkezelési tanácsadó
Észak-Alföld	megyei jogú város	igen	2020.07.21	családgondozó
Észak-Alföld	megyei jogú város	igen	2020.05.14	családgondozó
Észak-Alföld	község	nem	2020.02.25	szakmai vezető
Észak-Alföld	város	nem	2020.06.17	vezető
Észak-Magyarország	város	nem	2020.06.17	vezető
Észak-Magyarország	megyei jogú város	igen	2020.05.14	vezető
Észak-Magyarország	kisváros	nem	2020.05.29	vezető
Észak-Magyarország	város	nem	2020.02.21	szakmai egységvezető
Észak-Magyarország	község	nem	2020.02.17	esetmenedzser
Közép-Dunántúl	város	nem	2020.06.24	vezető
Közép-Dunántúl	megyei jogú város	igen	2020.02.21	családsegítő
Közép-Magyarország	budapesti kerület	igen	2020.05.27	adósságkezelési tanácsadó
Közép-Magyarország	budapesti kerület	igen	2020.02.25	adósságkezelési tanácsadó
Közép-Magyarország	város	nem	2020.02.11	vezető
Közép-Magyarország	város	nem	2020.02.20	vezető
Nyugat-Dunántúl	megyei jogú város	igen	2020.05.14	adósságkezelési tanácsadó
Nyugat-Dunántúl	város	nem	2020.05.25	vezető