

VIII. ÖSSZEFOGLALÓ KÖVETKEZTETÉSEK

Kutatásunk alapján a következő, a politikai döntéshozatal számára lényeges következtetésekre jutottunk:

1. A nemzetközi tapasztalat azt mutatja, hogy a teljes listás hiteljelentési rendszer hatása a nemfizetésekre kettős, és a két hatás egymást gyengíti. Egyfelől a teljes listás hiteljelentési rendszer minden kategóriában csökkenti a nemfizetések arányát, másfelől viszont növeli a magasabb nemfizetési arányú kategóriába tartozók számát.

A teljes listás hiteljelentési rendszer a nemfizetések arányát kategóriánként csökkenti, mivel a hitelfelvevő ügyfelek hamar megértik, hogy ha fizetési kötelezettségeiket nem teljesítik, újabb hitelekre nem számíthatnak. Ez az úgynevezett fegyelmező hatás.

Másfelől a teljes listás hiteljelentési rendszer növeli a hitelezésbe bevontak számát. Ez a piacbővítő hatás, amely önmagában kívánatos, azonban a növekmény aránytalanul magas százalékban azon kategóriákba tartozó fogyasztók közül kerül ki, akik rosszabb anyagi körülmények között élnek és így magasabb a nemfizetési rátájuk. A piacbővítő hatás a fegyelmező hatást három ok miatt semlegesíti.

Az első ok az, hogy a piac felülről lefelé bővül, a bankok elsőként mindig a kicsi kockázatú, gazdag ügyfeleket vonják be a hitelezésbe, és csak utána mozdulnak a nagyobb kockázatú ügyfelek irányába. Így minden piacbővülés önmagában kockázatonövekedéssel jár.

A második ok az, hogy a teljes listás hiteljelentési rendszer a negatív listával szemben a potenciális ügyfél számára azt jelenti, hogy az ügyfélnek jó hiteltörténettel kell rendelkeznie ahhoz, hogy jó feltételekkel kapjon hitelt. A negatív listás rendszerben a nyilvántartásban való nem-szereplés pozitívum. A teljes listás rendszerben a nem-szereplés negatívum, és a rendszerben rögzített pozitív hiteltörténet a kívánatos. Ez odavezet, hogy a hiteltörténet „építésének” kényszere sokakat akkor is hitelfelvételre ösztönöz, amikor a hitel felvétel igazából nem indokolt. Ha a hiteltörténet a hitelezésen kívül is felhasználásra kerül (például a mobil szolgáltatók vagy a közművek a

hiteltörténet alapján döntenek arról, hogy szerződnek-e az ügyféllel), ez további nyomást gyakorol a lakosságra, hogy hitelt vegyen fel.

A harmadik ok pedig az, hogy a teljes listás rendszer túlzottan magabiztossá teszi a bankokat, mert túlbecsülik a teljes hiteltörténet prediktív értékét. Ez részben statisztikai illúzió, ami abból ered, hogy a korrelációs függvény nem egyenletes pontossággal jósol a független változó (a potenciális ügyfélről a jelentkezés pillanatában rendelkezésre álló információ, jelen esetben a hiteltörténet) teljes értelmezési tartományában. A függvény pontosabban becsül a tartomány végletes és nagyobb hibával a köztes értékek esetében. Egyszerűbben fogalmazva: könnyebb tudni, hogy milyen ügyfél lesz az, akinek a hiteltörténete nagyon rossz vagy egészen kiváló, mint az, akinek a hiteltörténete ilyen is, olyan is. A bankok, ahogy az eloszlás közepén elhelyezkedő tömegpiacot igyekeznek meghódítani, általában egyre inkább túlbecsülik a statisztikai modellek megbízhatóságát. A teljes hiteltörténet hasznossága a nullához közelít, amikor a bank a közepes kockázatú ügyfeleket próbálja megkülönböztetni a közepesnél egy kicsit rosszabb vagy jobb kockázatú ügyfelektől.

A nemzetközi kutatások azt tanúsítják, hogy a teljes listás hiteljelentési rendszer nettó haszna a negatív listához képest kicsi a nemfizetések alakulásának tekintetében. Ugyanakkor a fogyasztói hitelpiac növekedése szempontjából hasznos. A feladat tehát az, hogy a teljes listás hitelnyilvántartás szabályozása mellé olyan további szabályozás társuljon, amely visszafogja a piacbővülés nemkívánatos hatásait és például visszatartja a bankokat a túl agresszív, úgy nevezett ragadozó hitelezéstől (predatory lending).

2. A hitelnyilvántartásnak igaz, pontos, teljes és naprakész információkat kell tartalmaznia. Az adatminőség biztosítása központi kérdés.

A hitelező és az ügyfél érdekei itt eltérőek. A hitelező fő érdeke, hogy a hiteltörténet ne mutassa az ügyfelet hitelképesebbnek, mint amilyen („hamis pozitívna”), vagy, hogy rosszabb színben tüntesse fel a valóságosnál. Mint *potenciális hitelnyújtó* el akarja kerülni a rossz ügyfeleket, és ezért nem akarja, hogy a rekord jobban nézzen ki, mint amilyen. Mint *aktuális hitelnyújtó*, azt akarja elkerülni, hogy egy jól teljesítő ügyfelét egy másik hitelező elcsábítsa tőle, vagy, hogy ennek fenyegetése miatt az ügyfél számára jobb feltételekkel kelljen hitelt adnia. Tehát itt az érdeke az, hogy az

ügyfél ne csak hogy ne nézzen ki jobban papíron a valóságosnál, de ha lehet, rosszabbnak tűnjön, mint amilyen például úgy, hogy nem minden pozitív információt közöl a hitelnyilvántartóval. Míg a bankoknak közösen érdekük egy teljes listás rendszer (és ennyiben az egyes bankok hosszú távú érdeke is ez), az egyes bank rövid távon nem érdekelt abban, hogy pozitív információkat szolgáltatson.

Az ügyfél érdeke ezzel szemben természetesen az, hogy a hiteltörténet őt minél jobbnak mutassa. A hitelnyilvántartót érdekei elsősorban a hitelezőkhöz kötik, mert azok szolgáltatják és fogyasztják a nyilvántartás információit.

A jogi szabályozásnak egyensúlyt kell teremtenie a hitelezők és az ügyfelek érdekei között. Ennek érdekében:

a. A nyilvántartónak való adatszolgáltatás nem lehet önkéntes a hitelezők részéről.

A hitelintézeteket vagy törvényileg kell kötelezni az adatszolgáltatásra, vagy az ösztönzőket úgy kell felállítani, hogy a hiteljelentés rendszerén kívül maradni jelentős hátrányt jelentsen (például aki nem vesz részt az adatszolgáltatásban, az vagy nem, vagy csak nagyon drágán juthat a nyilvántartóban tárolt információkhoz). Ha ez nincs így, a hitelező hatalma az adatok felett nagyon megnő. Ha a hitelező bármikor abbahagyhatja az adatszolgáltatást, a nyilvántartónak állandóan azt kell mérlegelnie, hogy jobb-e a rossz minőségű adat, mint a semmi, és nem lesz módja arra, hogy az adatminőséget magas színvonalon tartsa.

b. Évente ingyenes és egyszerű hozzáférést kell biztosítani az ügyfelek számára saját dossziéjukhoz.

Az információt olyan formában kell számukra közölni, hogy az könnyen áttekinthető és érthető legyen. Az egyéni dossziénak mind az alap információkat (például az egyes hitel tranzakciókkal kapcsolatos összes információt) mind a származtatott információkat (például a nyilvántartó által kreált hitel score-t, szegmentációs besorolást) tartalmaznia kell megfelelő magyarázat kíséretében.

c. Ha a hitelnyilvántartó saját score-t hoz létre, annak részleteit nyilvánossá kell tennie.

Az ügyfél számára adott jelentésekben el kell magyarázni a score kiszámításának részleteit úgy, hogy verbálisan minden laikus, józan ésszel rendelkező ember azt megértse, továbbá, meg kell adni azt az algoritmust, amely alapján bárki, aki matematikai

alapműveltséggel rendelkezik, ki tudja számolni a saját értékét. A hitelnyilvántartó honlapján pedig létre kell hozni egy score-kalkulátort, amely segítségével bárki, saját adatai betáplálásával megkaphatja a hitelscore-ját.

d. A hitelezőt kötelezni kell, hogy ha negatív információt közöl a nyilvántartóval, arról előre értesítse az ügyfelet úgy, hogy az ügyfélnek módjába álljon a problémát orvosolnia vagy az információt vitatnia.

Az ügyfél adatkorrekciós szerepe csak akkor érvényesül kellő mértékben, ha az őt érintő negatív információkról külön figyelmeztetést kap.

e. A szándékosan hamis és nem teljes, valamint a késedelmes adatszolgáltatást büntetni kell.

A teljes listás nyilvántartás lényege az, hogy a hitelező mind a negatív mind a pozitív információkat teljes körűen közli. Az elmaradt pozitív információ hátrányos helyzetbe hozza az ügyfelet. Az elmaradt negatív információ hátrányos helyzetbe hozza a többi bankot.

f. Az adat minőséget rendszeresen ellenőrizni kell.

A nyilvántartónak évente kelljen nyilvánosan hozzáférhető jelentést tennie az adat minőségről és a jelentési fegyelemről. Ennek módjai lehetnek: 1. az élő, de a fizetésekről nem jelentő számlák nyilvántartása, 2. statisztikai ellenőrzés, 3. a spontán panaszok elemzése. Továbbá az adatok minősége ellenőrizhető úgy is, hogy 4. a nyilvántartó egy véletlen ügyfél mintának kiküldi saját hiteladatait, és felkéri, hogy ellenőrizze azokat. Az ügyfél által jelentett hibákat utána a nyilvántartó kivizsgálja.

g. Szabályozni kell a panaszkezelést.

Ha az ügyfél vitat egy bejegyzést, a nyilvántartó kötelessége, hogy a panaszt záros határidőn belül kivizsgálja. Öt napon belül a nyilvántartó felszólítja a hitelezőt, akitől a sérelmezett információ származik, hogy dokumentálja az ügyet. A nyilvántartó utána 30 napon belül dönt a bejegyzés sorsáról. Amíg az eljárás folyik, az információ mellett jelezni kell, hogy az kivizsgálás alatt van. Ha a nyilvántartó a hitelezőnek ad igazat, az ügyfél számára biztosítani kell, hogy a bejegyzés mellé egy írott, rövid magyarázó megjegyzést fűzzön, amelynek benne kell lennie minden róla szóló hiteljelentésben, amely a vitatott információt tartalmazza. A hitelnyilvántartó döntése ellen a felügyeleti szervhez lehet fellebbezni.

3. Az ügyfél adatvédelmi jogait biztosítani kell.

a. A hitelintézet kizárólag csak hitelügyletekkel közvetlenül kapcsolatos információkat gyűjthet.

Az ügyfél azonosításához szükséges információkon kívül az egyes hitel tranzakciókkal kapcsolatos információk gyűjthetők csak, illetve, az ügyfél számára, a lekérdezések története. A hitelintézeti adatok nem tartalmazhatnak foglalkozási, jövedelmi, közmű számlafizetéssel, adóhátralékkal kapcsolatos és egyéb adatokat.

b. Az ügyfél adataihoz (a bűnüldözéssel kapcsolatos szokásos kivételektől eltekintve) csak hitelintézetek juthassanak hozzá, és csakis az ügyfél aktív beleegyezésével.

A jogszabálynak korlátoznia kell a hiteladatok felhasználását és nem szabad engedni, hogy azokat a hitelkapcsolatokon kívül (biztosítás, munkavállalás, lakásbérlés stb. területén) rutinszerűen használni lehessen. Azt természetesen nem lehet megakadályozni, hogy az ügyfél saját adatait bárki más számára önszántából átadja, ám direkt lekérdezési joggal csak az ügyfél és az ő engedélyével bíró hitelintézet rendelkezhet.

c. Az ügyfél adatai lekérdezéseinek történetét nyilván kell tartani és azt az ügyfélnek, és csakis neki, rendelkezésre kell bocsátani (az éves ingyenes jelentés részeként is). Mások számára ez az információ titkos.

d. Büntetni kell a hiteladatokhoz való jogtalan hozzáférést és az azokkal való visszaélést.

e. A hiteladatok elévüléséről és törléséről világos szabályokat kell hozni.

Az információ három szerepet játszik a nyilvántartásban. Először vannak az ügyfél azonosítására vonatkozó információk (név, születési idő, lakcím stb.). Másodszor vannak azok az adatok, amelyek segítik a potenciális hitelezőt a helyes döntésben. Harmadszor, ezen információk egy része azt a célt is szolgálja, hogy büntesse az ügyfelet, ha kötelezettségeinek nem tett eleget. A három fajta funkciónak egészen más az idő horizontja.

Az azonosításhoz használt információt mindig úgy kell frissíteni, hogy a változások miatt már érvénytelen információt törölni kell. Például, ha az illető lakhelyet változtatott,

a régebbi lakhelyét azonnal törölni kell a nyilvántartásból. (A nyilvántartó nem válhat lakástörténeti archívummá.)

A döntéshez szükséges információ két-három évnél nem lehet régebbi. A büntető információnál két dolgot kell mérlegelni: az elrettentő vagy büntető hatást és az újrakezdés lehetőségének megadását. Mind a kettő érdeke a gazdaságnak. Az elrettentő vagy büntető hatás csökkenti a nemfizetéseket. Az újrakezdés megadása viszont lehetővé teszi, hogy az egyén újból teljes értékű résztvevője legyen a gazdaságnak.

Az adatokat ennek megfelelően kell kezelni. A büntető tartalommal nem rendelkező információkat 2-3 évvel a hitel tranzakció lezárása után törölni kell. A büntető tartalmú információkat 5-7 évig kelljen megtartani. A büntető tartalmú információ megtartásának ideje függhet a nem fizetés összegétől illetve, hogy az ügyfél végül rendezte-e a tartozást.

A hiteladatokat, azonosítók nélkül, megfelelő adat-titkosítás után, gazdasági elemzések céljaira meglehet tartani. Az egyéni adatok felismerhetetlenné tételére vonatkozó statisztikai eljárások jól ismertek és ezeket kell alkalmazni.

4. A hitelnyilvántartó mint állami monopólium működjön. Ez azonban nem zárja ki, hogy azt magáncég működtesse. A működtetési jogot nyilvános tenderen, meghatározott időtartamra lehessen elnyerni.

A hitelnyilvántartással sok cég foglalkozik, köztük több nagy multinacionális cég jelentős tapasztalatokkal. Így komoly verseny várható egy tender esetén, és attól sem kell tartani, hogy az első tendert megnyerő cég a szerződés lejártakor birtokon belülségét monopóliummá tudja változtatni.