

Civil fogyasztóvédelmi hálózat működésének támogatása

PSZÁF pályázat

Balogh László alelnök

2011. február 23.



A pályázattal elérni kívánt cél

Országos információs irodahálózat, amelynek irodái a Felügyelet budapesti ügyfélszolgálatának mintájára az ország valamennyi régiójában működnek és ott

- ✓ **pénzügyi tájékozódás helyi központjai,**
- ✓ **„előszűrő”** funkciót látnak el, melynek eredményként a fogyasztói panaszok a megfelelő fórumon elé kerülnek
 - **szolgáltatóhoz**
 - **hatósági ügyekben a Felügyelethez**
 - **egyedi jogvitákban a Pénzügyi Békéltető Testületekhez**

A Felügyelet a hálózat által információs visszacsatolást kap az ország különböző régióiban jelentkező fogyasztói problémákról.

A pályázattal elérni kívánt cél

Az hálózati irodák a fogyasztók számára ingyenesen igénybe vehetők, ahol a fogyasztó

- ✓ **felvilágosítást** kap pénzügyekkel kapcsolatos kérdéseire;
- ✓ választ kap arra, hogy **jogi kérdésekben mely fórumhoz, hatósághoz** fordulhat;
- ✓ **életviteli tanácsadást** kap anyagi helyzetének kezelésére;
- ✓ **segítséget** kap abban, hogy
 - panaszbeadványait helyesen töltse ki (PSZÁF nyomtatványok).

A pályázati kiírás jellemzői

Elvárás olyan irodahálózat kialakítása a fogyasztók pénzügyi ismereteinek növelése érdekében, amely

- **országos lefedettséget biztosít** – legalább **nyolc nagyvárosban** működik (Győr, Zalaegerszeg, Székesfehérvár, Kaposvár, Kecskemét, Szeged, Eger, Debrecen);
- **civil szervezetekben rejlő társadalomszervező erő bevonásával** valósul meg;
- **költséghatékonyan, magas szakmai színvonalon** látja el feladatát;
- a Felügyelet **bírságbevételeiből valósul meg** – összhangban a PSZÁF törvény előírásaival;
- kiaknázza a **PSZÁF és az NFH** közötti együttműködés lehetőségeit.

A pályázati kiírás és a pályázatok értékelése

- A fenti célra, szigorú szakmai paraméterek megadásával a Felügyelet **2010. december 17-én nyílt pályázatot** írt ki;
- A felhívásra **két érvényes pályázat** érkezett, a Felügyelet mindkettőt elbírálta;
- A pályázatok között különbség mutatkozott **az ár, a hálózati tanácsadók száma, a szakmai minőségbiztosítás és koordináció, valamint a fenntarthatóság** szempontjából, ezért
- 2011. február 15-én kihirdetett nyertes pályázó: a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete és a vele konzorciumban álló Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület és az Indra Biztosítottak és Pénzügyi Ügyfelek Országos Érdekvédő Egyesülete.
- **A nyertes pályázat megvalósítására várhatóan márciustól kerül sor.**

A nyertes pályázó vállalta, hogy

- **30 millió** forintból,
- 2011 márciusától **1 éven át** folyamatosan,
- a meghatározott **nyolc nagyvárosban**,
- **18 +2 kizárólag szakképzett** (jogász, közgazdász) és ügyfélkapcsolati munkában **gyakorlott munkatárs** bevonásával olyan tanácsadó irodákat működtet, amelyek
- **heti 20 órás nyitvatartással** (hetente 1x 19.00 óráig) fogadják a fogyasztók személyes, telefonos, e-mailes pénzügyi tárgyú megkeresését, kérdését, és életviteli tanácsadást nyújtanak;
- honlapot hoz létre, ahol **internetes pénzügyi tanácsadó fórumot** működtet;
- összegyűjti és intézkedésre átadja a Felügyeletnek azokat az ügyeket, amelyeket a Felügyelet hatáskörében vizsgálni tud.

Köszönöm a figyelmet!