

A Felügyelet új fogyasztóvédelmi politikájának háttere

Balogh László
Alelnök



Pénzügyi fogyasztóvédelem a válság után

- Felértékelődés
- Bizalom helyreállításának igénye
- Aszimmetria ellensúlyozása
- Fokozott felügyelet
- Transzparencia
- Szélsőséges fogyasztói kockázatok mérséklése
- Nemzetközi útkeresés (US, Kanada, UK stb.)
- Európai Felügyeleti Hatóságok: explicit felügyeleti feladat a pénzügyi fogyasztóvédelem (9. cikkely)

A fogyasztóvédelem új vonásai a Felügyeletnél

- **Új státusztörvény: (2010. évi CLVIII. tv)**
 - *Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó*
 - *Fogyasztó fogalmának meghatározása*
 - *A felügyelet eljárása csak akkor indulhat meg, ha a fogyasztó a panaszát már megtette az intézménynél*
- **A Felügyelet küldetése: (2011) – (inter alia)**
 - *„...a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő fogyasztók jogainak és érdekeinek következetes és proaktív védelme, fórum biztosítása a felmerülő fogyasztói jogviták rendezéséhez és a fogyasztók pénzügyi tudatosságának a növelése,*
 - *a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése,..”*
- **Létrejött a pénzügyi fogyasztóvédelmi politika - evolutív rendszer**
- **A válság kapcsán kialakult helyzethez alkalmazott szervezetrendszer**
- **Új eszközök – a megváltozott követelményeknek megfelelően**

A felügyelet korai elvárásai (2010. ősz)

- **Tisztességes reklám, marketing** az ügyfelek irányába;
- Korrekt, pontos, **közérthető** információ, tisztességes tájékoztatás a szolgáltatásról, **kockázatairól**;
- **Valós választási lehetőség biztosítása** a fogyasztónak több hasonló termék/szolgáltatás közül;
- Átlátható, **közérthető, egyoldalúan nem változtatható** díjak és tarifák;
- **Reklamáció, panasz esetén** méltányos (fair), gyors, díjmentes és ügyfélbarát ügykezelés a szolgáltatónál, lehetőleg a kölcsönös megelégedésre szolgáló **megoldással**.

Proaktív, felvilágosító, és ügyfélbarát fogyasztóvédelem a pénzügyi szektorban (2010. ősz)

- ✓ A szerződő felek (szolgáltató - fogyasztó) közötti aszimmetria kiegyenlítése klasszikus hatósági és fogyasztóvédelmi eszközökkel
- ✓ A problémák megoldásának elsődleges színtere: a szolgáltató intézmény;
- ✓ Nem létezik hatékony fogyasztóvédelem fogyasztóbarát szolgáltatók nélkül

A PSZÁF feladata:

- Meggyőzni, elérni, kikényszeríteni, hogy a szolgáltatók intézzék hatékonyan, gyorsan és ügyfélbarát módon a reklamációkat, panaszokat;
- A felügyelet alakítsa ki szabályozással, ajánlással a korrekt és méltányos fogyasztó-centrikus intézményi magatartást;
- Megfelelő színvonalú panaszkezelési rendszer, panaszkezelési felelős minden intézménynél.
- A PSZÁF ellenőrizze minden eszközzel azt, hogy az egyes intézmények mennyiben tesznek eleget ezeknek a követelményeknek;

Piaci normák rögzítése (2011. január)

- **Önszabályozás**

- A piac önszabályozása jelenleg szűk körre terjed ki
- Az önszabályozó eszközök nem elterjedtek
- A Magatartási Kódexet nem a Felügyeletnek kell elkészítenie, a kezdeményezés a piacnál kell legyen
- Ha valóban önszabályozó színvonalas normák készülnek, a Felügyelet továbbra is támogatja, de maga nem él vele

- **Szabályozás (jogalkotás)**

- Nem rendezhető minden jogszabályi körben
- Bizonyos jogszabályban meghatározott irányok jelzésszerű további kifejtést igényelnek

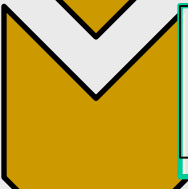
Piaci normák rögzítése (2011. január)

- Új elemek a palettán
 - Fogasztóvédelmi monitoring
 - Fogasztóvédelmi kapcsolattartó
 - Fogasztóvédelmi ajánlás(ok)
 - Minden szektorra kiterjedő, átfogó rendszer
 - További elvárások megállapítása minden szektorra vonatkozóan –jön!
- **A fogasztóvédelmi ajánlások sajátosságai**
 - Piacorientáló, attitűd formáló,
 - Fejlődési irányokat mutat, mérce
 - Pozitív szempontú, nem szankciós alapú
 - Rugalmas átvételi lehetőség, fokozatosság,
 - Az ajánlás nem új felügyeleti eszköz – 2000 óta létezik

A jövő...

- 
- **Átfogó fogyasztóvédelmi ajánlások**
 - **Szektor specifikus ajánlások**

- 
- **Rendszeres follow-up**
 - **Fogyasztóvédelmi evolúció**

- 
- **Fejlődő fogyasztói tudatosság**
 - **Egyre fejlődő fogyasztóbarát szolgáltató**

- 
- **Csökkenő panaszok - a fogyasztói bizalom erősödése**
 - **Erősebb üzleti dinamika, stabilabb rendszer**