

A Felügyelet fogyasztóvédelmi szerepkörének megújítása

SIKLÓSI MÁTÉ ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ
2011. február 10.

A fogyasztóvédelem szerepe a pénzügyi felügyelésben

- A pénzügyi felügyelés korábban az intézmények tőkeerejét, jövedelmezőségét, stabilitását helyezte előtérbe vizsgálatainak során
- A pénzügyi válság tanulságai rámutattak, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem is kiemelten fontos
- A pénzügyi szolgáltató és a fogyasztó között aszimmetria áll fenn informáltságban, felkészültségben, tárgyalóerőben; (vitában ez kiszolgáltatottságot jelent) ezt az egyenlőtlen helyzetet az államnak, jelesül a felügyeletnek szükséges kiegyenlítenie

Új koncepció

- Felügyeleten belüli szerep megerősítése – új szervezeti felépítés;
- Eljárások megtisztítása – korábbi rendszer felülvizsgálata: nincsen panasz a Felügyeleten;
- Hatékony, a tényleges problémára koncentráló, gyors eljárások;
- Átlátható jogi környezet megteremtése;
- Bírságfelhasználás csak pályázat alapján (két pillér); folyamatok, egymásra épülő nagy projektek támogatása
- Hatékony, korrekt, fogyasztókat védő kommunikáció akár csak normasértés esetén is

Ellenőrzés módszerei

Kérelemre indult eljárás esetében a fogyasztótól és az intézménytől kapott/kért **dokumentumok vizsgálata**

Próbaügyletkötés felügyeleti munkatársakkal, piaci cég segítségével, ügyfelek bevonásával

Elemzésen alapuló vizsgálatindítás

Honlapok, tájékoztatók monitorozása

Piacot is orientáló fogyasztóvédelmi elemzés

Ármonitoring

Együttműködés hatóságokkal, civilekkel

Az ajánlások koncepciója

1. Lépés: átfogó jellegű, minden szektorra kiterjedő anyag

Alapja:

- Vizsgálati tapasztalatok
- Nemzetközi összefüggések
- Jogszabályok
- Magatartási kódex és a vizsgálatának tapasztalatai
- Fogasztói észrevételek

Az ajánlások koncepciója

2. Lépés: szektorspecifikus ajánlások

- Nem lehet általános alapelveket minden területre kiterjeszteni
- Speciális problémák, panaszok vannak jelen az eltérő területen
- Jogi szabályozás sem egységes