

A fogyasztóvédelmi ajánlás- tervezet egyeztetési folyamata

Siklósi Máté

***Szakmai konzultáció
a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatairól és
a fogyasztóvédelmi ajánlás tervezetéről
2011. február 10.***



Fogyasztóvédelmi ajánlás

- **nemzetközileg is alkalmazott „soft law”**
- **átfogó jellegű, minden szektorra kiterjedő**
- **a Felügyelet eszköztárában nem ismeretlen**
 - Fogyasztók tájékoztatásáról 15/2001.sz. ajánlás
 - Ügyfélszolgálati tevékenységről 14/2001.sz. ajánlás
 - A pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról 3/2008.sz. ajánlás (előzmény: 7/2001. és 1/2004.)
- **műfaji sajátosság:**
 - **piacorientáló**
 - **fejlődési irányokat jelöl ki**
 - **Támpontot ad a módszerek, attitűdök kialakításához**
 - **„pozitív lista”, „étlap”**
 - **fokozatos teljesíthetőség**

Az ajánlások pozicionálása



Az ajánlás-tervezet véleményezésében részt vettek:

Társhatóságok:

- Gazdasági Versenyhivatal (GVH)
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)

Szakmai szövetségek:

- Magyar Bankszövetség
- Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ)
- Takarékszövetkezetek Országos Szövetsége (TÉSZ)
- Stabilitás Pénztárszövetség
- Banki Hiteltanácsadók és Kihelyezők Egyesülete

Civil fogyasztóvédelmi szervezetek:

- Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ)
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)
- Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME)
- Társadalmi Unió
- Széchenyi Hitelszövetség

A véleményezés eredménye

Társhatóságok és Civil fogyasztóvédők

- pozitív megerősítés
- társadalmi igény támasztja alá

DE

- további igények:
- garanciák beépítése
- szolgáltatók civilekkel való szorosabb együttműködése



Szakmai szövetségek

- egyetértés a szándékkal és a céllal
- a szakma kiemelt jelentőségűnek tekinti

DE:

- túlzott elvárások:
- gyakorlati akadályok
- szektor-specifikus értelmezési kérdések
- „gumiszabály” jelleg

Pozitív megerősítések

- **Magyar Bankszövetség**

- kiemelt jelentőségű cél és érdek, hogy a bankok az ügyfeleiket nagy odafigyeléssel, minél magasabb színvonalon szolgálják ki
- a tagbankok különös jelentőséget tulajdonítanak mind a szöveg szellemének, mind a konkrét jelentésének

- **MABISZ**

- a legtöbb elvárás egyértelműen jogos

- **STABILITÁS Pénztárszövetség**

- jól összefoglalja a jogszabályokon túlmutató elvárásokat
- számos iránymutatást tartalmaz a tisztességes piaci magatartás fogyasztókkal szembeni betartására

Pozitív megerősítések

- **GVH**

- hasznosnak és támogatandónak tartja
- teljes mértékben egyetért a kezdeményezéssel
- a hatásos verseny alapvető feltétele a jól informált fogyasztói döntéshozatal
- a tájékozott fogyasztói döntés meghozatalát segíti

- **NFH**

- bízik abban, hogy az ajánlásnak köszönhetően a fogyasztók, a Felügyelet és a társhatóságok is pozitív tendenciát tapasztalnak az érintett területen
- illetve, hogy a pénzügyi szervezetek gyakorlata a jövőben az ajánlás elvárásainak megfelelően alakul

Pozitív megerősítések

- **OFE** (Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület)
 - egyetért a kezdeményezéssel
 - a pénzügyi szolgáltatások terén javíthat a fogyasztók kiszolgáltató helyzetén
- **FOME** (Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete)
 - fontos, hogy kialakuljon a pénzügyi szervezeteknek a fogyasztók tájékoztatását megfelelően szolgáló, fenntartható ügyfélkezelési gyakorlata
 - a tudatos fogyasztói attitűd hiánya a vállalkozások jövőbeli piaci lehetőségeit is lerontja
- **FEOSZ** (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)
 - megfontolásra érdemes iránymutatások
 - követendő példa a pénzügyi szervezeteknek

Köszönöm a figyelmet!