



2/2011. számú Vezetői körlevél

a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011. január 1-i hatállyal a következő bekezdéssel egészíti ki a Hpt. 215/B. §-t, a Bit. 167/B. §-t, a Bszt. 121. §-t, az Öpt. 29/A. §-t, az Mpt. 77/C. §-t, valamint az Fnyt. 28/A. §-t:

„(15) A pénzügyi intézmény /szolgáltató /pénzforgalmi intézmény/ pénztár/ nyugdíjszolgáltató köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.”

Tekintettel arra, hogy a fenti jogszabályok nem határozzák meg pontosan a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) tevékenységét, felelősségét, a Felügyelet jelen levelében ad iránymutatást a pénzügyi szervezetek számára **a kijelölt személy által ellátni kívánt feladattal szemben támasztott felügyeleti elvárásokról.**

A Felügyelet elvárásai szerint a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó intézményen belüli tevékenysége elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak a pénzügyi szervezet üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony és szerves beépüléséről. Kulcsfontosságú, hogy a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a szervezeten belül kellő felhatalmazással, és támogatással rendelkezzen a fogyasztókkal szembeni korrekt és a hosszú távú, kölcsönös előnyökön nyugvó, stabil partnerkapcsolaton alapuló **felelős szolgáltatói szemlélet** elterjesztéséhez. Elengedhetetlen, hogy ez a szemlélet **a vezető tisztségviselőktől a fogyasztókkal kapcsolatba kerülő eljáró ügyintézőkig a vállalati kultúra integráns részévé váljon, továbbá, hogy az a pénzügyi szervezet fogyasztókat érintő valamennyi tevékenységének szerves részét képezze.**

A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó kompetenciáját, feladatait a belső ellenőri, illetve a compliance funkciót ellátó szervezeti egységekkel együttműködve, világosan definiált felelősségek mentén alakítsák ki. A Felügyelet elvárja, hogy a pénzügyi szervezetek oly módon határozzák meg a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó jogkörét és teendőit, hogy a panaszkezeléssel és a fogyasztóvédelmet érintő kérdésekkel kapcsolatos jogszabályi, felügyeleti és egyéb elvárások megfelelő beépítéséért és alkalmazásáért egyértelműen megállapíthatóak legyenek a felelősségi körök.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó Felügyelet által javasolt feladatai, felelősségei:

1. Koordinálja és fogja össze a **fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak** az intézmény működési rendszerébe történő átlátható **implementálását**, illetve rendszeresen tekintse át az intézmény valamennyi **belső szabályozását** és eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.
2. Vezetői felhatalmazás alapján járjon el a pénzügyi szervezeten belül annak érdekében, hogy az intézmények gyakorlatukat a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsák ki, és ezt **belső szabályzatukban rögzítsék**, illetve annak betartását az eljáró **ügyintézőktől is megköveteljék**.
3. Biztosítsa, illetve segítse elő, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat az intézményen belül az érintett területek, **munkatársak időben megismerjék**, és munkájukban ezeket alkalmazzák.
4. A termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a **termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában** biztosítsa, hogy az intézmények szem előtt tartsák a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.
5. Az intézmény egyéb érintett területeivel együttműködve alakítsa ki az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a **panaszkezelési gyakorlat monitoringjának** rendszerét, és gondoskodjon arról, hogy a témában az intézmény vezető testületei felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.
6. Járjon el annak érdekében, hogy az intézmény illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú **felügyeleti adatszolgáltatásokat** az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére.
7. Működjön közre a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás **eredményességének mérésére** szolgáló folyamatok kiépítésében (ügyfél elégedettségi mérések, próbavásárlások, stb.), az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.
8. Járjon el annak érdekében, hogy az intézmények szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügyintézőiket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársaikat, valamint közvetítőiket és a pénzügyi szervezetek érdekében eljáró más megbízottaikat (eljáró ügyintézők) **megfelelő oktatásban részesítsék**, hogy azok valóban **pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat**.
9. Biztosítsa, illetve segítse elő, hogy az intézmények belső **oktatási anyagaikba** a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl **építsék be a**

fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot is, illetve tegyék a további együttműködés feltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfelelést.

10. Kezdeményezze, hogy a **tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó** tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok, jelenjenek meg az adott intézmény internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeikben, valamint kövesse figyelemmel ezek naprakészségét.
11. Segítse elő, hogy intézménye részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet **pénzügyi kultúra fejlesztésére** irányuló tevékenységét.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó személy nevét és elérhetőségeit a pénzügyi szervezeteknek a Felügyelet részére 2011. január 31-ig kell bejelentetni, a fogyvedig@pszaf.hu e-mail címen.

Budapest, 2011. január 7.

Dr. Szász Károly s.k.
a Felügyelet elnöke