

Fogyasztóvédelemmel kapcsolatos féléves jelentésekre vonatkozó elvárások

Készítette:
dr. Verle Katalin

Compliance Szakterület Takarékbank Zrt.



Fogyasztóvédelmi jelentési rendszer

Felügyeleti elvárás a
csoportszintű felügyelés



Visszajelzések, információk
értékelése

- Általános fogyasztóvédelem kevésbé szabályozott, sokszor az úgy nevezett „best practice” alakítja a gyakorlati szabályokat
- Általános fogyasztóvédelmi normák leggyakrabban alapelvi szinten szabályozottak
- Organikusan fejlődő szabályozási rendszerrel követhető le a gyakorlat
- Az adatszolgáltatás tapasztalatoktól függően módosulhat



A jelentési folyamat



Féléves jelentések részletei

- Panaszkezelési ellenőrző tevékenységre vonatkozó adatszolgáltatás
- A Társaságnál folytatott felügyeleti vizsgálati tevékenységre vonatkozó adatszolgáltatás
- A FÜFK jelentési időszakban végzett tevékenységére vonatkozó adatszolgáltatás
- Javaslatok



- panaszügyekkel kapcsolatban kiszabott MNB bírság (ok, bírság mértéke)
- a félév során érkezett panaszok (száma, határidőn túl megválaszolt panaszok száma, késedelem oka, mértéke)
- a panaszkezelési ellenőrzési tevékenység során megállapítottak rövid összefoglalója (panaszkezelés megfelelő, nem megfelelő, egyes eljárások működnek, nem működnek a gyakorlatban)
- panaszügyből kifolyólag indokolt volt-e FÜFK egyedi intézkedése
- az ügyfélpanaszok alapján esetlegesen feltárt rendszerszintű hiányosságok, azok megoldására tett intézkedések



- Új vizsgálat esetén: tárgy, teljesített adatszolgáltatások száma
- Lezárt vizsgálat esetén: a feltárt jogszabálysértések, a kiszabott bírság mértékének, elrendelt intézkedések megjelölése
- a FÜFK által feltárt, nagyobb jelentőségű fogyasztóvédelmi kockázat, valamint ennek megoldására tett javaslat, intézkedés
- jogszabály, vagy felügyeleti szabályozó eszköz megjelenése, módosulása miatt tett intézkedések megjelölése
- a félév során fogyasztóvédelmi vizsgát tett, fogyasztóvédelmi vizsgára kötelezett személyek listája, annak eredményével (sikeres/sikertelen)



Formátum?



Köszönöm a figyelmet!

**Fogyasztóvédelmi kérdésekkel kérem, keresse
a Takarékbank Zrt. Compliance Szakterületét,
a fogyasztovedelem@tbank.hu címen!**