

## **Mfor Konferencia a pénzügyi szektorban előírt fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról**

Az utóbbi hónapokban több olyan változással is szembesülnie kellett a pénzügyi szektornak, mely a fogyasztók érdekeinek védelme céljából a szektor szereplőire további feladatokat, eljárási elveket állapít meg. Az Mfor Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Konferenciája ezeket az új kötelezettségeket, eljárási elveket kívánja bemutatni.

Az utolsó negyedévben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete feladatokat és az eljárási elveket fogalmazott meg, melyek által a Felügyelet erősíteni kívánja a tisztességes és együttműködő magatartást az intézmények részéről, továbbá a fogyasztókat segíteni kívánja abban, hogy a megfelelő információk ismeretében járjanak el mind szerződéskötés, mind panaszkezelés, valamint követelés rendezés során. A feladatokat és az eljárási elveket a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által, 2012. szeptemberében kiadott, a pénzügy szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló rendeletei, a Felügyelet az ezekhez kapcsolódó 11/2012 (XI.8) számú ajánlása, a követeléskezelés során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012 (XII. 13) számú ajánlása, valamint a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi elvekről szóló 13/2012 (XII.4) sz. ajánlása írja elő.

Iránymutatást ad a Kúria 2/2012 (XII. 10.) PK véleménye is, mely a fogyasztói kölcsönszerződésben pénzügyi intézmény által alkalmazott általános szerződési feltételekben szereplő egyoldalú szerződésmódosítási jog tisztességtelenségéről szól.

További újdonság a Pénzügyi Jogok Biztosa Hivatal felállítása, melynek feladatköre szintén a fogyasztói jogok és törvényes érdekek védelme, azonban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől elkülönül, tőle függetlenül jár el.

A rendezvény az új szabályok és intézmény bemutatása mellett azt is körül kívánja járni, hogy a jogszabályi környezet változása mennyiben hat az automatizált üzleti folyamatokra, miként tudnak a piaci szereplők – a tulajdonosi előírásokat is szem előtt tartva – ennek megfelelni.

### **PROGRAMTERVEZET**

12.30 – 13.00 Regisztráció, kávé

13.00 – 13.10 Moderátori köszöntő

13.10 – 14.10 **Mire készül a Pénzügyi Jogok Biztosa**

A hatályos törvényi felhatalmazás mellett milyen tervei vannak a Biztosnak, milyen módon kívánja segíti a fogyasztók pénzügyi védelmét és a pénzügyi szolgáltatók működésének kontrollálását? Hol a határ a PSZÁF és a Hivatal eljárása között?

*Doubravszky György, Pénzügyi Jogok Biztosa*

14.10 – 14.35

**A Kúria döntéseinek háttere és hatása a fogyasztói kölcsönszerződésekre**

A fogyasztói kölcsönszerződésben pénzügyi intézmény által alkalmazott általános szerződési feltételekben szereplő egyoldalú szerződésmódosítási jog tisztességtelenségéről PK vélemény - 2/2012 (XII. 10.) – ismertetése, illetve a Kúria Pvf. VII. 21247/12 számú elvi jelentőségű ügyében hozott határozatának indoklása.

*Dr. Vezekényi Ursula, Tanácselnök, Kúria Polgári Kollégiuma*

14.35 – 15.40

**Követeléskezelés a gyakorlatban az új előírásoknak megfelelően**

PSZÁF 14/2012 sz. ajánlásában foglalt elvek 2013. május 1-től történő bevezetésére felkészülés. Hogyan módosul a követeléskezelés ingatlanfedezetes és nem fedezetes esetben. A jogszabályok számos esetben írnak elő egyedi ügyfélkezelést, ezt hogyan lehet összhangba hozni a pénzügyi szervezeteknél az automatizált, standardizált folyamatokkal. Hol húzódik a határ a fogyasztói érdek és a tulajdonosi érdek (követelés gyors behajtása) között?

**Lakossági követeléskezelés kereskedelmi bankoknál**

*Dr. Barán-Kalász László, ügyvéd, bankjogi szakértő*

**Követeléskezelés az új PSZÁF ajánlások tükrében**

Átvett követelések kezelése és érvényesítése az új PSZÁF ajánlás tükrében, különös tekintettel a követelések fedezetének jellegére. Hogyan egyeztethetők össze a fogyasztóvédelmi kérdések az adósi helyzettel.

*Bódis Kornél, vezérigazgató, Inhold Zrt.*

*Dr. Nemes Ákos, ügyvéd, a Magyar Követeléskezelők és Üzleti Információt Szolgáltatók Szövetségének titkára*

15.40 – 16.10

*Kávészünet*

16.10 – 16.35

**Több vagy jobb tájékoztatás – hogyan erősítsük a fogyasztóvédelmet a unit-linked biztosításoknál?**

*Lencsés Katalin, Életbiztosítási Tagozatának vezetője, Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ)*

16.35 – 17.00

**Banki panaszkezelés az új szabályok tükrében**

Panaszkezelési gyakorlat a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 5/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete, valamint ehhez kapcsolódó Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárás tükrében.

*Dr. Korba Szabolcs, Igazgató jogtanácsos, OTP Bank*

17.00 – 17.25

**Panaszkezelés a gyakorlatban az új előírásoknak megfelelően**

A rendeletek és az ajánlás az ügyfél panaszok egyedi kezelését, és az ügyfelek jogairól történő egyedi kioktatást ír elő, ezt hogyan lehet összhangba hozni a pénzügyi szervezeteknél az automatizált, standardizált folyamatokkal. Mennyire kell fogni az ügyfél kezét? Alkalmasak maradnak-e a panaszkezelésre a call centerek?

*Fecske Ilona*, Panaszkezelésért és fogyasztóvédelemért is felelős ügyfélszolgálati osztályvezető, ING Biztosító

17.25 –

Konferenciazárás

A programváltoztatás jogát fenntartjuk!