

3/2019. számú SZHISZ külső szabályzat
V.1.0

A fogyasztóvédelmi megfelelés biztosításáról

Hatálybalépés: 2019. június 1.

Kiadja: Jogi és Szabályozási Szakterület

Szabályzatkészítési előlap

A szabályzat tárgya (neve):

A fogyasztóvédelmi megfeleléség biztosításáról	V.1.0. verziószám
--	-------------------

Szabályzatgazda szakterület:

Jogi és Szabályozási Szakterület

Jóváhagyás:

Elfogadó határozat száma és dátuma	Elfogadó testület
62/2019. (05.14), 75/2019 (05.31)	Ügyvezetés

Készítő, véleményező:

Esemény	Dátum	Megjegyzés
Szabályzatot készítette: Központi Bank Compliance és Bankbiztonsági Igazgatóság	2019. április	
Véleményezte: SZHISZ Jogi és Szabályozási Szakterület	2019. április	
Utoljára módosította: dr. Török Katalin	2019. május 31.	

Verzió/státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka	Megjegyzés
V.1.0	2018.06.01.	Első verzió	

Egyéb megjegyzés:

--

Tartalom

1.	Általános rendelkezések	4
1.1.	A szabályzat célja.....	4
1.2.	A szabályzat tárgyi hatálya	4
1.3.	A szabályzat alanyi hatálya.....	4
1.4.	Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok	5
1.4.1.	Jogszabályok.....	5
1.4.2.	Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok	6
1.4.3.	Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok	6
1.4.4.	Kapcsolódó egyéb dokumentumok.....	6
1.5.	Fogalmak	6
2.	Fogyasztóvédelmi alapelvek	7
3.	Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK)	8
3.1.	A FÜFK kijelölése és személyének az MNB felé történő bejelentése	8
3.2.	A FÜFK helyettesítése	8
3.3.	A FÜFK és a fogyasztóvédelmi szakterület általános feladatai, felelőssége a MTB Csoport tevékenységében	9
3.4.	A fogyasztóvédelmi szakterület eljárása és jogköre.....	10
4.	A fogyasztóvédelmi szakterület monitoring tevékenysége a MTB Csoport működésében.....	11
4.1.	A MTB Csoport panaszkezelési tevékenységének monitoringja	11
4.2.	A MTB Csoport követeléskezelési gyakorlatának monitoringja.....	12
4.3.	A MTB Csoport kézizálog fedezete mellett nyújtott pénzkölcsön-nyújtási tevékenységének monitoringja 12	
4.4.	A próbavásárlások eredményeinek kiértékelése.....	13
5.	A fogyasztóvédelmi szakterület eljárása a MTB Csoport működésében felmerülő fogyasztóvédelmi kockázatok esetén	13
6.	Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása, ellenőrzése	14
7.	Az MNB-vel való kapcsolattartás, az MNB-től érkező fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések kezelése..	14
8.	Kötelező előzetes véleményezés – kereskedelmi kommunikáció	15
9.	Résztétel a termékfejlesztési folyamatokban.....	16
10.	A fogyasztóvédelmi szakterület beszámolási kötelezettsége	16
11.	Fogyasztóvédelem közvetítés során	16
12.	Az Integrációs Szervezet feladatai	16
13.	Záró rendelkezések	17

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

A jelen Szabályzat célja, hogy a pénzügyi fogyasztóvédelem további erősítése érdekében meghatározza a fogyasztóvédelmi alapelveket, valamint a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat, kompetenciákat és eljárásokat, különösen a Magyar Nemzeti Bank (MNB) felé bejelentett fogyasztóvédelmi kapcsolattartó kijelölésére, kötelezettségeire, feladataira, felelősségi és jogköreinek meghatározására vonatkozó szabályokat az integráción belül működő Szövetkezeti Hitelintézetek és Központi Bank (a továbbiakban együttesen: MTB Csoport) vonatkozásában.

A Szabályzat célja továbbá, hogy a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, felügyeleti elvárások hatékonyan épüljenek be a MTB Csoport napi működésébe.

1.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed:

- a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó kijelölésére, annak feladataira, felelősségére és jogköreire,
- a fogyasztói érdekek védelmének biztosítására,
- az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó szabályok meghatározására,
- a szabályzat alanyi hatálya alatt álló személyeknek közvetlenül, vagy közvetítő útján nyújtott szolgáltatásokra, illetve mindezek kereskedelmi kommunikációjára.

1.3. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed:

- azon Szövetkezeti Hitelintézetekre, melyek a Központi Bank és a szövetkezeti hitelintézetek közötti, a Központi Bank által, központosítva ellátott compliance tevékenységre vonatkozó szolgáltatási szint megállapodást (SLA-k) aláírták;
- a Központi Bankra;
- a Szövetkezeti Hitelintézetek Integrációs Szervezetére (a továbbiakban: Integrációs Szervezet).

A jelen szabályzat alanyi hatálya a kapcsolt vállalkozásokra és a közvetítőkre nem terjed ki, de az Integrációs Szervezet elvárja, hogy a szabályzat alanyi hatálya alá tartozó intézmények olyan szabályozói környezetet és szerződéses rendelkezéseket alakítsanak ki, melyek biztosítják e

szervezetek és személyek vonatkozásában is a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelelő eljárásokat, amit az Integrációs Szervezet az Szhitv-ben foglalt felhatalmazás alapján jogosult ellenőrizni.

1.4. Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok

1.4.1. Jogszabályok

Jogszabály száma	Jogszabály megnevezése
2013. évi CXXXIX. törvény	a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: MNB tv.)
1996. évi LVII. törvény	a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról (a továbbiakban: <i>Tpvt.</i>)
2008. évi XLVII. törvény	a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (a továbbiakban: <i>Fttv.</i>)
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: <i>Hpt.</i>)
2008. évi XLVIII. törvény	a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (a továbbiakban: <i>Grt.</i>)
2009. évi CLXII. törvény	a fogyasztónak nyújtott hitelről (a továbbiakban: <i>Fhtv.</i>)
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (a továbbiakban: <i>Szhitv.</i>)
Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete	a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR, vagy általános adatvédelmi rendelet)
10/2016. (X.24.) MNB ajánlás	az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
2/2011. PSZÁF vezetői körlevél	a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól

27/2018. (XII.10.) MNB ajánlás	a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról
24/2018.(VII.5.) sz. MNB ajánlás	a pénzügyi intézmények által közvetlenül, valamint függő kiemelt közvetítők útján végzett kézizálog fedezete mellett történő pénzkölcsönnyújtásáról

1.4.2. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.3. Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.4. Kapcsolódó egyéb dokumentumok

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése

1.5. Fogalmak

Eljáró ügyintéző: a Szövetkezeti Hitelintézet / Központi Bank szolgáltatás nyújtásában részt vevő, illetve a fogyasztóval a kereskedelmi gyakorlat során közvetlenül kapcsolatba kerülő alkalmazott, ügyfélszolgálati, call centeres munkatárs, valamint függő közvetítői és a pénzügyi szervezet érdekében eljáró más megbízott.

Felügyelet: a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (MNB).

Fogyasztó: önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK): a Szövetkezeti Hitelintézeteknél és a Központi Banknál a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős személy, aki a Központi Bank keretein belül működő Fogyasztóvédelmi szakterületen dolgozó munkavállalók közül kerül kijelölésre.

Fogyasztóvédelmi szakterület: a Központi Bank keretén belül működő olyan központi szervezeti egység, mely a fogyasztóvédelmi megfelelésért felelős az MTB Csoportot alkotó minden hitelintézetnél.

Integrációs Szervezet: a Szövetkezeti Hitelintézetek tekintetében a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 575/2013/EU európai parlamenti és a tanácsi rendelet) 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatait ellátó szervezet.

Kereskedelmi kommunikáció: a Szövetkezeti Hitelintézet / Központi Bank önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől.

Központi Bank: az 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatainak ellátásában az Szhitv. felhatalmazása alapján közreműködő, szövetkezeti hitelintézetnek nem minősülő hitelintézet.

Szövetkezeti Hitelintézet: a takarékszövetkezet, a hitelszövetkezet és minden olyan egyéb hitelintézet is, amelynek működését vagy amelynek betéteit 2013. január 1-jén Önkéntes Takarékszövetkezeti intézményvédelmi alapok valamelyike védte, valamint az a hitelintézet is, amelyet az Integrációs Szervezethez benyújtott csatlakozási kérelme alapján a Központi Bank igazgatóságának előzetes egyetértése, továbbá a Felügyelet előzetes jóváhagyását követően felvettek az Integrációs Szervezetbe.

Ügyfél: a fogyasztó fogalmába tartozó természetes személyeken kívül az az egyéni vállalkozó, az őstermelő, a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, valamint ezek képviselője, aki a MTB Csoport tagja termékét, szolgáltatását igénybe veszi, illetve a MTB Csoport tagja szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki szolgáltatást igényel vagy az iránt érdeklődik (prospect ügyfél).

2. Fogyasztóvédelmi alapelvek

1. Az MTB Csoport felelős szolgáltatóként végzi tevékenységét, ennek során kiemelt figyelmet fordít a fogyasztói érdekek és jogok védelmére, a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatások minőségére.
2. Az MTB Csoport a fogyasztók minél megalapozottabb pénzügyi döntéseinek elősegítése érdekében mind a szerződéskötést megelőző periódusban, mind a szerződéses jogviszony fennállása alatt fokozott figyelmet fordít a transzparencia elvére és a közte és a fogyasztó között fennálló információs aszimmetria csökkentésére.

3. Az MTB Csoport a fogyasztói szerződésekben alkalmazott általános szerződési feltételeket a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének szem előtt tartásával alakítja ki, és biztosítja, hogy a szerződési feltételek a fogyasztó számára egyértelműek, kellően világosak és ellentmondásmentesek legyenek.
4. Az MTB Csoport áltátható díj- és költségstruktúrát alakít ki.
5. Az MTB Csoport a fizetési nehézségek kezelése érdekében tényleges megoldást jelentő, érdemi áthidaló módszereket, intézkedési csomagokat dolgoz ki, a fizetési nehézségek kezelésére vonatkozó eljárás szabályait és a megoldáskeresés mechanizmusát belső szabályzatban rögzíti.

3. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK)

3.1. A FÜFK kijelölése és személyének az MNB felé történő bejelentése

A MTB Csoport köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót (*a továbbiakban: FÜFK*) kijelölni, és az MNB-nek 15 napon belül a felelős kapcsolattartót, illetve annak személyében bekövetkezett változást írásban, valamint az MNB „Elektronikus Rendszer Hitelesített Adatok Fogadásához” megnevezésű rendszerén (*a továbbiakban: ERA rendszer*) keresztül bejelenteni.

Az MTB csoportot alkotó Szövetkezeti Hitelintézeteknél az adott Szövetkezeti Hitelintézet munkavállalói közül FÜFK nem kerül kijelölésre, az egyes Szövetkezeti Hitelintézetek FÜFK-jei a Központi Bank keretein belül működő Fogyasztóvédelmi szakterületen dolgozó munkavállalók közül kerülnek kijelölésre.

A MTB Csoport az MNB-nek bejelentett FÜFK személyét, elérhetőségeit, a FÜFK személyében vagy elérhetőségében bekövetkezett változást, a változás tényét és a változás szerinti információt (az MNB-nek újonnan bejelentett FÜFK személye, megváltozott elérhetősége) haladéktalanul bejelenti az szhisz@szhisz.hu címre.

3.2. A FÜFK helyettesítése

A FÜFK annak érdekében, hogy jelen Szabályzatban meghatározott feladatainak ellátása távolléte, illetve akadályoztatása esetén is biztosított legyen, állandó helyettes kijelöléséről rendelkezik, akire a FÜFK helyettesítése során ugyanazon a rendelkezések vonatkoznak, mint a kijelölt FÜFK-re.

Az MNB-vel való kapcsolattartás folytonossága és zavartalansága érdekében a FÜFK az MNB-t is tájékoztatja helyettesének személyéről, elérhetőségéről és gondoskodik az MNB felé a helyettes elérhetőségének ERA rendszeren keresztül történő bejelentéséről.

3.3. A FÜFK és a fogyasztóvédelmi szakterület általános feladatai, felelőssége a MTB Csoport tevékenységében

Az MTB Csoporton belül, az MTB Csoportot alkotó Központi Banknál és a Szövetkezeti Hitelintézeteknél a fogyasztóvédelmi megfeleléség biztosítását, illetve a FÜFK feladatait a Központi Bank keretén belül működő központi szervezeti egység, a Fogyasztóvédelmi szakterület látja el.

A FÜFK, és a Fogyasztóvédelmi szakterület (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi szakterület) MTB Csoporton belüli tevékenysége **elsődlegesen arra irányul**, hogy gondoskodjék az ügyfelek érdekeinek védelmét szolgáló jogszabályi, felügyeleti előírásoknak, normáknak és ajánlásoknak, továbbá egyéb kritériumoknak a MTB Csoport üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony, szerves beépüléséről és alkalmazásáról.

A fogyasztóvédelmi szakterület **koordinálja** a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályoknak, felügyeleti és egyéb elvárásoknak a MTB Csoport működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve **rendszeres ellenőrzés keretében biztosítja**, hogy a MTB Csoport valamennyi belső szabályozása és eljárásrendje a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi előírásokat, a felügyeleti és egyéb elvárásokat megfelelően tartalmazza.

A fogyasztóvédelmi szakterület **eljár annak érdekében**, hogy a MTB Csoport gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, és ezt a MTB Csoport belső szabályzataiban rögzítse, illetve annak betartását az eljáró ügyintézőktől is megkövetelje, ellenőrizze.

A fogyasztóvédelmi szakterület **biztosítja**, illetve **elősegíti**, hogy a MTB Csoport érintett munkatársai időben megismerjék és alkalmazzák a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos új jogszabályokat és elvárásokat.

A fogyasztóvédelmi szakterület **biztosítja** a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést a termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek kialakítása során, lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában.

A fogyasztóvédelmi szakterület **közreműködik** a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében az eredmények értékelésében és az ezek alapján a szükséges termék- és folyamatbéli fejlesztésekben.

A fogyasztóvédelmi szakterület **kezdemenyezi**, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok

jeljenek meg a MTB Csoport internetes felületén, továbbá legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben mindazon tájékoztató dokumentumok, amelyek a tudatos pénzügyi fogyasztói magatartás kialakítását célozzák (pl. *MNB Navigátor Füzetek*), valamint kövesse figyelemmel ezek naprakész állapotát.

A fogyasztóvédelmi szakterület **elősegíti**, hogy a MTB Csoport részt vegyen az MNB-vel, illetve más érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók és ügyfelek pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

3.4. A fogyasztóvédelmi szakterület eljárása és jogköre

A fogyasztóvédelmi szakterület **jogosult**

- a MTB Csoport bármely, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos dokumentumába betekintést nyerni, arról másolatot, feljegyzést készíteni, bármely szakterülettől és/vagy a MTB Csoport alkalmazottaitól szóban és írásban fogyasztóvédelemmel kapcsolatos információt, felvilágosítást, nyilatkozatot, adatszolgáltatást kérni, melyhez előzetes jelzési kötelezettség, vagy az érintett szakterület vezetőjének előzetes engedélye nem szükséges.
- a MTB Csoport belső szabályzataiban, valamint eljárásrendjeiben rögzített – fogyasztóvédelemmel kapcsolatos – előírások betartásának ellenőrzésére, a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatba kerülő ügyintézők tevékenységét figyelemmel kísérni, tevékenységükkel kapcsolatban észrevételt, ajánlást tenni a fogyasztóbarát eljárás biztosítása érdekében.

A fogyasztóvédelmi szakterület **eljár** annak érdekében, hogy a MTB Csoport a fogyasztónak nyújtott szolgáltatását az azzal kapcsolatos tevékenységének minden egyes szakaszában egyenletes színvonalon biztosítsa, törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódra és hasonló magatartást tanúsítson a szerződéses jogviszony fennállása alatt, a szerződés nyomon követése és a szerződés megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

A fogyasztóvédelmi szakterület **javaslatot tehet** valamely szabályozásra, eljárásra, magatartásra vagy annak megszüntetésére.

A fogyasztóvédelmi szakterület **javaslattételi, előzetes véleményezési joggal** rendelkezik minden, a fogyasztók és ügyfelek részére kínált termék- vagy szolgáltatás fejlesztésére, így többek között:

- minden ügyfelek számára fejlesztett vagy közvetve az ügyfelekhez kapcsolható termékekre és szolgáltatásra annak érdekében, hogy azok teljeskörűen

megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti ajánlásokban és egyéb normákban, elvárásokban foglaltaknak;

- az ügyfelek megszólítását célzó bármely kommunikációra *(beleértve a kereskedelmi kommunikációkat, illetve az általános jellegű ügyfél-tájékoztatásokat is)*;
- a MTB Csoport által igénybe vett közvetítő érintett munkatársainak fogyasztóvédelmi témájú oktatási anyagaira;
- a MTB Csoport minden olyan belső szabályozásának és eljárásrendjének a véleményezésére, amely közvetlenül vagy közvetve ügyfelekhez kapcsolható annak érdekében, hogy azok teljes körűen megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti és egyéb normákban, elvárásokban foglaltaknak.

4. A fogyasztóvédelmi szakterület monitoring tevékenysége a MTB Csoport működésében

4.1. A MTB Csoport panaszkezelési tevékenységének monitoringja

A fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a MTB Csoport Vezetősége ezzel kapcsolatosan rendszeres időközönként, értékelő beszámolót kapjon. A fogyasztóvédelmi szakterület a visszatérő vagy rendszerproblémák révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat, valamint intézkedést hoz azok csökkentésére, megszüntetésére.

A panaszkezelési tevékenység monitoringja arra irányul, hogy a MTB Csoport panaszkezelési gyakorlata megfelel-e az ügyfelek panaszainak kezelése során a mindenkor hatályos panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések, és az MNB által támasztott elvárásoknak. Az ellenőrzés kiterjed különösen a jogszabályban meghatározott válaszadási határidők betartására, a válaszlevelek postázásának igazoltságára, a teljes körű válaszadásra, illetve a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatásra.

A MTB Csoport panaszkezelési tevékenységének monitoringja, és annak módszertana a Compliance Igazgatóság éves munkatervében rögzítésre kerül. Az Éves munkaterv tartalmazza, hogy a fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport panaszkezelési gyakorlatát milyen rendszerességgel és milyen szempontok szerint vizsgálja.

A fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport panaszkezelési gyakorlatára vonatkozó megállapításait, szükség szerint tett intézkedéseit a vezető testületek felé rendszeres jelleggel értékelő beszámolójában is rögzíti, illetve a panaszkezelési szakterület felé is jelzi.

4.2. A MTB Csoport követeléskezelési gyakorlatának monitoringja

A fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport érintett területeivel együttműködve kialakítja a követeléskezelési gyakorlat fogyasztóvédelmi szempontú monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy erről a MTB Csoport Vezetősége rendszeres időközönként, értékelő beszámolót kapjon. A fogyasztóvédelmi szakterület a visszatérő vagy rendszerproblémák révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat, valamint intézkedést hoz azok csökkentésére, megszüntetésére.

A követeléskezelési tevékenység monitoringja arra irányul, hogy a MTB Csoport követeléskezelési gyakorlata megfelel-e különösen az MNB által támasztott elvárásoknak (ideértve a követeléskezeléssel kapcsolatosan kiadott MNB Ajánlásokat).

A fogyasztóvédelmi szakterület az MNB elvárásainak megfelelő, a követeléskezelési ismereteket tartalmazó oktatási anyag kidolgozásában, mint véleményező szakterület vesz részt.

A MTB Csoport követeléskezelési tevékenységének monitoringja és annak módszertana a Compliance Igazgatóság Éves munkatervében rögzítésre kerül. A munkaterv tartalmazza, hogy a fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport követeléskezelési gyakorlatát milyen rendszerességgel és milyen szempontok szerint vizsgálja. A fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport követeléskezelési gyakorlatára vonatkozó megállapításait, szükség szerint tett intézkedéseit a vezető testületek felé rendszeres jelleggel értékelő beszámolójában is rögzíti, illetve a követeléskezelési szakterület felé is jelzi.

4.3. A MTB Csoport kézikönyv fedezete mellett nyújtott pénzkölcsön-nyújtási tevékenységének monitoringja

A fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport érintett területeivel együttműködve kialakítja a **kézikönyv fedezete mellett nyújtott pénzkölcsön-nyújtási tevékenység fogyasztóvédelmi szempontú** monitoringjának rendszerét, és gondoskodik arról, hogy a MTB Csoport Vezetősége rendszeres időközönként, értékelő beszámolót kapjon. A fogyasztóvédelmi szakterület a visszatérő vagy rendszerproblémák révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat, valamint intézkedést hoz azok csökkentésére, megszüntetésére.

A kézizálog fedezete mellett nyújtott pénzkölcsön-nyújtási tevékenység fogyasztóvédelmi szempontú vizsgálata arra irányul, hogy a MTB Csoport hitelezési gyakorlata megfelel-e a mindenkor hatályos, különösen az ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések, és az MNB által támasztott elvárásoknak (ideértve a kézizálog hitelezés kapcsán kiadott MNB Ajánlást).

A MTB Csoport kézizálog hitelezéssel kapcsolatos monitoringja a Compliance Igazgatóság Éves munkatervében rögzítésre kerül. A munkaterv tartalmazza, hogy a fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport kézizáloggal kapcsolatos tevékenységét milyen rendszerességgel és milyen szempontok szerint vizsgálja. A fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport kézizáloggal kapcsolatos tevékenységére vonatkozó megállapításait a vezető testületek felé rendszeres jelleggel értékelő beszámolójában is rögzíti, illetve a termékfejlesztés felé is jelzi.

4.4. A próbavásárlások eredményeinek kiértékelése

A fogyasztóvédelmi szakterület részt vesz az ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérését célzó eljárás – próbavásárlás - kialakításában az érintett szakterületekkel együttműködve. A rendszeres próbavásárlások célja annak ellenőrzése, hogy a MTB Csoport eljáró ügyintézői a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek és belső eljárási szabályoknak, valamint a fogyasztóvédelmi elveknek megfelelően tájékoztatják-e a fogyasztókat.

A fogyasztóvédelmi szakterület a próbavásárlások fogyasztóvédelmi eredményeit kiértékeli, és azzal kapcsolatos megállapításait, szükség szerint intézkedéseit a vezető testületek felé rendszeres jelleggel értékelő beszámolójában is rögzíti, illetve az hálózattírányítási szakterület felé is jelzi.

5. A fogyasztóvédelmi szakterület eljárása a MTB Csoport működésében felmerülő fogyasztóvédelmi kockázatok esetén

Amennyiben a fogyasztóvédelmi szakterület a MTB Csoport működésében, eljárásban, gyakorlatában fogyasztóvédelmi **megfelelési kockázatot vagy jogszabálysértést észlel**, ennek tényére és az ezzel járó kockázatra jogosult és egyben haladéktalanul köteles felhívni az érintett szakterület figyelmét. Indokolt esetben az észlelt megfelelési kockázat vagy jogszabálysértés tényéről haladéktalanul értesíti a MTB Csoport első számú vezetőjét.

A fogyasztóvédelmi szakterület megfelelési kockázat vagy jogszabálysértés észlelése esetén, szükség szerint **kockázatcsökkentő vagy a kockázatot megszüntető intézkedést tehet**.

Amennyiben tevékenysége ellátása során a fogyasztóvédelmi szakterület észleli, hogy a MTB Csoport valamely szakterülete a fogyasztóvédelmi szakterület, illetve az MNB által tett

fogyasztóvédelmi figyelmeztetést figyelmen kívül hagyva, a fogyasztóvédelmi kockázatot hordozó gyakorlatot a jelzést követően is folytatja, köteles az érintett szakterület vezetőjét haladéktalanul felhívni a jogsértő gyakorlat felfüggesztésére, illetve a MTB Csoport Vezetősége felé jelzést tenni a fennálló, fogyasztóvédelmi jogszabályokat sértő gyakorlat miatt fennálló kockázatokról, ezzel egy időben javaslatot tesz a kockázat csökkentésére vagy a jogsértő gyakorlat megszüntetésére.

6. Fogyasztóvédelmi ismeretek oktatása, ellenőrzése

A fogyasztóvédelmi szakterület gondoskodik arról, hogy valamennyi eljáró ügyintéző megfelelő – előzetes felkészítő és rendszeres szinten tartó – oktatásban részesüljön annak érdekében, hogy az eljáró ügyintéző érthető megfogalmazásban, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő, hasznos és pontos információkkal láthassa el a fogyasztót. Az oktatás megszervezése, az oktatásra kötelezettek körének meghatározása a FÜFK feladatköre.

Az oktatási anyagokba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagot túl a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot is be kell építeni, az ismeretek elsajátítását pedig vizsga útján kell ellenőrizni.

A vizsgára felkészítő ismeretanyag központilag kerül elkészítésre. A vizsga akkor sikeres, ha a vizsgázó a feladatok megoldására adható összpontszám legalább 80%-át elérte. A sikertelen vizsgát meg kell ismételni. Amennyiben a vizsgára kötelezett több alkalommal tesz sikertelen vizsgát, úgy a FÜFK erről a tényről tájékoztatja a sikertelenül vizsgázó munkavállaló közvetlen vezetőjét felettesét, vagy ennek hiányában a munkáltatói jogok gyakorlóját; indokolt esetben a munkaügyekért felelős személyt, vagy szakterületet is értesíti.

Az MTB Csoport oktatási feladatok ellátásáért felelős szervezeti egysége a vizsgateljesítésekről naprakész információt szolgáltat a fogyasztóvédelmi szakterület részére, amely tartalmazza a vizsgára kötelezett nevét, beosztását, a szervezeti egység megnevezését, az oktatás dátumát (nem személyesen történő oktatás esetén az oktatási anyag megküldésének dátumát), a sikeres vizsgateljesítés dátumát.

7. Az MNB-vel való kapcsolattartás, az MNB-től érkező fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések kezelése

Az MNB részéről érkező adatkérésekről, illetve az MNB által indított fogyasztóvédelmi vizsgálatokról a fogyasztóvédelmi szakterület haladéktalanul írásban tájékoztatja a MTB Csoport Vezetőségét, az érintett szervezeti egységet, MTB Csoport Belső Ellenőrzését. A fogyasztóvédelmi szakterület - a vonatkozó eljárásrendben meghatározottak szerint -

koordinálja a válaszadással érintett szervezeti egységeket annak érdekében, hogy megfelelő minőségben és az MNB által kért határidőben és tartalommal teljesítésre kerüljön az adatszolgáltatás.

A fogyasztóvédelmi szakterület felelős az MNB-vel folytatott fogyasztóvédelmi tárgyú, megfelelő minőségű és határidőben történő válaszadás és kommunikáció lefolytatására, különös tekintettel a jelen fejezetben foglaltakra.

8. Kötelező előzetes véleményezés – kereskedelmi kommunikáció

Bármely kommunikációs csatornán *(különösen, de nem kizárólagosan, prospektus, plakát, honlap, ügyfél-tájékoztató, Hirdetmény, akciós kampány, stb.)*, az ügyfelek számára közzétett (szóban és írásban) kereskedelmi kommunikációt fogyasztóvédelmi kontroll előz meg, az alábbiak szerint:

- az ügyfelek részére kereskedelmi kommunikáció kizárólag úgy kerülhet közzétételre vagy megküldésre, ha az előzetesen a fogyasztóvédelmi szakterülettel írásos véleményeztetésre került.
- a fogyasztóvédelmi szakterület véleményét kérő szakterület a véleményezendő anyagokat elektronikus formában megküldi a fogyasztóvédelmi szakterület részére, aki a véleménnyel ellátott anyagot a lehetőségekhez képest legrövidebb időn belül visszaküldi.
- a fogyasztóvédelmi szakterület jóváhagyása nélkül kereskedelmi kommunikáció nem tehető közzé.
- amennyiben a fogyasztóvédelmi szakterület a kereskedelmi kommunikáció véleményezése során jelentős fogyasztóvédelmi kockázatot tár fel, köteles a fogyasztóvédelmi kockázatot haladéktalanul jelezni a kereskedelmi kommunikáció kialakításában közreműködő szakterületek, illetve azok vezetői számára, lehetőség szerint a kockázat csökkentésére vagy megszüntetésére vonatkozó javaslat tétellel.
- amennyiben a fogyasztóvédelmi szakterület azt észleli, hogy a kereskedelmi kommunikáció során a fennálló fogyasztóvédelmi kockázatra tett felhívása ellenére, a kereskedelmi kommunikáció kialakításában résztvevő szakterületek a kockázat csökkentésére vagy megoldására adott javaslatát figyelmen kívül hagyják, jogosult a MTB Csoport Vezetőségéhez fordulni, a kockázatokra történő figyelemfelhívással élve, ennek csökkentésére, vagy megszüntetésére vonatkozó javaslat előterjesztésével.
- a fogyasztóvédelmi szakterület előzetes fogyasztóvédelmi kontrollja a MTB Csoport közvetítő által készített kereskedelmi kommunikációra is kiterjed.

9. Részvétel a termékfejlesztési folyamatokban

A fogyasztóvédelmi szakterület a termékfejlesztési folyamatokban szorosan együttműködik a termékfejlesztési területtel, annak érdekében, hogy az új termék, illetve a szolgáltatás ötletének megszületésétől, egészen annak forgalomba hozataláig a fogyasztóvédelmi normák, illetve alapelvek érvényre jutását biztosítsa. A termékfejlesztési folyamatokban való részvétel folyamatát jelen eljárásrend melléklete tartalmazza.

10. A fogyasztóvédelmi szakterület beszámolási kötelezettsége

A Fogyasztóvédelmi szakterület félévente és évente összefoglalóan – a Compliance Igazgatóság jelentésének keretében - beszámol a Vezetői Testület, az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság számára a fogyasztóvédelmi monitoring tevékenységéről, tapasztalatairól, negyedéves és éves munkájáról, az azonosított fogyasztóvédelmi kockázatokról, valamint az ezek csökkentésére, megszüntetésére tett megoldási javaslatokról, illetve fogyasztóvédelmi szempontból jelentős ügyekről.

11. Fogyasztóvédelem közvetítés során

A termék, illetve a szolgáltatás közvetítő útján történő értékesítése során is biztosítani kell a saját szervezeten belüli tevékenységre irányadó, tehát a jelen szabályzat szerinti fogyasztóvédelmi elvárások érvényesülését.

A megbízó a közvetítővel olyan szerződéses jogviszonyt, illetve napi együttműködési gyakorlatot kell, hogy kialakítson, amely megfelelően biztosítja a közvetítő hirdetéseinek, kereskedelmi kommunikációjának az előzetes, a megjelentést megelőző fogyasztóvédelmi kontrollját.

12. Az Integrációs Szervezet feladatai

Az Integrációs Szervezet megalkotja, jóváhagyja, rendszeresen felülvizsgálja és értékeli az Integráción belüli fogyasztóvédelmi megfelelőség biztosítására vonatkozó szabályzatokat.

Az Integrációs Szervezet a Központi Bank Compliance és Bankbiztonsági Igazgatóságától információkat, – ad-hoc, illetve rendszeres – adatszolgáltatásokat kérhet e tevékenységével összefüggésben.

13. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2019. június 1.

A szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, de legalább két évente esedékes.