

Az OTP Bank Fogyasztóvédelmi Megfelelési Programja



Az OTP vezetősége elkötelezett a fogyasztóvédelmi szabályok betartása és a fogyasztók jogainak védelme mellett. Fogyasztóvédelmi szabályok betartása alatt értjük az általános fogyasztóvédelmi elveknek, a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi rendelkezéseknek, a felügyeleti szabályozó eszközökben és elvárásokban foglaltaknak, valamint a releváns hatósági döntéseknek való mindenkori megfelelést.

A Bank tevékenységének minden területén egységes szemléletű fogyasztóvédelmi elveket alkalmaz, és tekintettel van a fogyasztói szokások és érdekek változásaira. A Bank kiemelten törekszik arra, hogy termékei és szolgáltatásai tekintetében megadja mindazon szükséges tájékoztatást ügyfeleinek, melynek alapján azok a számukra megfelelő szolgáltatást vehetik igénybe.

A Fogyasztóvédelmi Megfelelési Program („Megfelelési Program”) célja, hogy elősegítse a Bank fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályokban, hatósági döntésekben és állásfoglalásokban, illetve belső szabályzatokban meghatározott kötelezettségeinek teljesítését, meghatározza az eljárási kereteket és szakmai támogatást nyújtson a Bank valamennyi érintett területe számára. A Megfelelési Program célja az is, hogy a Bank valamennyi munkatársa és vezetője pontosan megértse a fogyasztóvédelmi szabályok lényegét, a megfelelőség biztosításával kapcsolatos célokat és azok fontosságát, valamint tisztában legyen a meg nem felelés kockázataival és az esetleges következményekkel.

A Megfelelési Program keretében megvalósul a fogyasztóvédelmi szabályok betartásának folyamatos ellenőrzése, a megfelelést elősegítő előzetes kontrollja, javaslatétel a korrekcióra és szükség esetén a vezetői döntéshozatalhoz szükséges információk biztosítása. Új technológiák bevezetése esetén a Bank különös figyelmet fordít a szabályozói megfelelésre a Megfelelési Programban foglaltaknak megfelelően.

Az OTP Banknál a fogyasztóvédelmi szabályoknak való megfelelés nem csupán átfogó ellenőrzést jelent, hanem a megfelelőség szempontjai, valamint az ügyfél központú gondolkodás beépülnek a mindennapi üzleti működésbe. A megfelelőségi szabályok tudatos alkalmazásának eredményeként nő a működés hatékonysága, az ügyfelek és befektetők Bankba vetett bizalma, végső soron a cégcsoport értéke is. A Bank – a pénzügyi szektor erős szabályozottságára tekintettel – a megfelelést és a megfelelést biztosító megoldásokat fontos versenyképességi tényezőnek tekinti.

Az OTP Bank számára ügyfelei elégedettsége és bizalma mindig kiemelt prioritás volt, ezért a fogyasztóvédelmi elveknek való folyamatos megfelelés beépült a Bank mindennapi működésébe. A megfelelés kultúrájának köszönhetően az OTP Bank hatékonyan képes a termékek és szolgáltatások széles spektrumát kínálni és ügyfelei pénzügyi igényeit kiszolgálni.

A Megfelelési Program garantálja, hogy a Bank által közzétett valamennyi reklámanyag és kereskedelmi kommunikáció egyértelmű és tisztességes, időszerű és hiánytalan legyen, az ügyfelek teljeskörű tájékoztatását szolgálja és segítse a megfelelő fogyasztói döntés meghozatalát. A Bank nem tolerál semmilyen olyan alkalmazotti, vezetői vagy üzleti partneri magatartást, amely jogellenes, valamint hatósági szankció veszélyével fenyeget.