

Tisztelt Számla-tulajdonos!

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete egyik fő feladatának tekinti a pénzügyi szervezetek ügyfelei érdekeinek védelmét. Közel négy éve működik a PSZÁF, három korábbi intézmény, az Állami Pénz-és Tőkepiaci Felügyelet, az Állami Biztosításfelügyelet és az Állami Pénztárfelügyelet utódjaként. A PSZÁF elmúlt időszakban kifejtett tevékenysége is igazolja, hogy egységes módszereket alkalmazva, a korábbinál hatékonyabban tudjuk segíteni és felügyelni a pénzügyi szektor működését.

A PSZÁF felügyeleti munkája elsősorban a pénzügyi rendszer jogszabályokon alapuló megbízható, biztonságos működését, ellenőrzését szolgálja, amelyben hangsúlyozottan szerepet kap az ügyfelek érdekeinek messzemenő védelme is. Önnel együtt az a célunk, hogy választott hitelintézete jogszerűen, hatékonyan és eredményesen működjön. A PSZÁF ennek az elvárásnak igyekszik magas színvonalon megfelelni. Ezt a célt szolgáljuk nemcsak a felügyeleti intézkedésekkel és jogszabály-módosítások kezdeményezésével, hanem különböző módszertani megoldások kidolgozásával, konzultációkkal, tájékoztató anyagok készítésével és terjesztésével, folyamatos kapcsolattartással az olyan társintézményekkel is, mint -például- a fogyasztóvédelmi, érdekvédelmi szervezetek.

Ellenőrzéseink során a PSZÁF munkatársai kiemelt figyelemmel kísérik, hogy a hitelintézetnek az ügyfelek által átadott vagy kölcsönadott pénz biztonságban van-e, a nyilvántartási rendszer rendben működik-e, továbbá, hogy a hitelintézet az előírásoknak megfelelően jár-e el, teljesíti-e minden kötelezettségét. A PSZÁF a jogszabályok szerint jár el minden tudomására jutott jogsértés esetén.

Az ellenőrzések általános tapasztalata azt mutatja, hogy a hitelintézetek szabályszerűen, kiegyensúlyozottan végzik tevékenységüket, a hitelintézeti befektetések biztonságosak. A PSZÁF pénzügyi intézményi körben összesen 224 hitelintézetet, illetve 193 pénzügyi vállalkozást felügyel, melyeknél az elmúlt évben 154 helyszíni vizsgálatot folytatott le. Emellett a pénzügyi intézmények rendszeresen szolgáltatnak olyan működési adatokat, amelyeket a PSZÁF értékel, és szükség esetén intézkedik.

A gondos ellenőrzési munka mellett is előfordul, hogy Önnek észrevétele vagy panasza van a szolgáltatással kapcsolatban. Esetleges panasza hamarabb orvosolható, ha azzal elsőként az érintett hitelintézethez fordul. A felmerülő panaszok kezelésében a PSZÁF szerepe elsősorban a panaszos és a pénzügyi szervezet közötti közvetítés az ügyfelek jogainak lehető legteljesebb biztosítása érdekében. A panaszok kezelésének a PSZÁF által ajánlott gyakorlatát 2003. novemberében adtuk közre honlapunkon. A PSZÁF-nak nincs törvényi felhatalmazása arra, hogy a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi jogvitába beleavatkozzon, mert az igazságszolgáltatást Magyarországon kizárólag a bíróság gyakorolhatja. Mielőtt azonban bírósághoz fordulna, igénybe veheti a békéltető testületek eljárását is, amelynek célja egyezség létrehozása a vitában. Azt tapasztaljuk, hogy a békéltető testületek egyre gyakrabban segítik megegyezéshez a vitában álló feleket, ezért eljárásukat mind a pénzügyi szolgáltatóknak, mind az ügyfeleknek ajánljuk.

Amennyiben közérdekű bejelentéssel kívánja segíteni munkánkat vagy hasznosnak tartott javaslatai vannak, kérjük személyesen (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), levélben (1535 Budapest, 114, Pf.777) vagy telefonon, helyi díjjal hívható kék számunkon (06-40-203-776)

forduljon a PSZÁF ügyfélszolgálatához. Ha van Internet-elérési lehetősége, a www.pszaf.hu címen bővebb információkat kaphat a felügyelt intézményekről és megtalálja a fontosabb bankszolgáltatások összehasonlító tábláit. Közös érdekünk , hogy Ön a megfelelő tájékoztatást kapja és a megfelelő információk birtokában megalapozott pénzügyi döntéseket hozhasson.

Bízom abban, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének munkája, a választott pénzügyintézet szakszerű és jogszabálykövető működése, és az Ön aktív, felelős fogyasztói magatartása együtt növelik a hitelintézeti szolgáltatásokba vetett bizalmat.

Budapest, 2004. február