

A FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ FELADATAI

Takarékszövetkezetünknel a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó intézményen belüli tevékenysége elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjon a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak az üzemszerű működésbe illetve a napi gyakorlatba való hatékony és szerves beépüléséről. Elősegíti, hogy a felelős szolgáltatói szemlélet a Takarékszövetkezeti pénzügyi kultúra integráns részét valamint a fogyasztókat érintő valamennyi tevékenységének szerves részét képezze.

Feladatai:

1. Koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a TKSZ működési rendszerébe történő implementálását, illetve rendszeresen áttekinti az intézmény belső szabályozását és eljárásrendjét annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.
2. Eljár annak érdekében, hogy az alkalmazott gyakorlatot a jogszabályoknak és elvárásoknak megfelelően alakítsa ki a TKSZ, és ez a belső szabályzatokban valamint az ügyintézői munka végzése során is megjelenjen.
3. Elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat az érintett munkatársak időben megismerjék és munkájuk során alkalmazzák.
4. A termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést.
5. Kialakítja az érintett területekkel együttműködve az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának a rendszerét és a vezető testületek felé rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készít.
6. Eljár annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatások az előírt tartalommal és határidőben megküldésre kerüljenek a Felügyelet részére.
7. Közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében és az eredmények értékelésében.
8. Eljár annak érdekében, hogy a TKSZ az eljáró ügyintézőket megfelelő oktatásban részesítse annak érdekében, hogy pontos, hasznos és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
9. Elősegíti, hogy az oktatási anyagokba szerepeljen a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag is.

10. Kezdeményezi, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok jelenjenek meg a TKSZ honlapján és azok elérhetőek legyenek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel kíséri ezek naprakészességét.
11. Elősegíti, hogy a TKSZ részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben.