SZAKMAI BESZÁMOLÓ

Pályázati eljárás száma: VKK/7/2006
Program neve: „Pénzügyi kultúra fejlesztése–pénzügyi tanácsadók képzése által” „pénzügyi helytállás elősegítése"
A támogatási szerződés száma: AL/206/2007/002

Kedvezményezett neve: Banki Hitel Károsultjainak Egyesülete
Szakmai felelős neve: Lénárd Mariann

A beszámoló csak részről vagy megbízása alapján:

1. Ismertesse a Program megvalósításának menetét, írja le a végrehajtás egyes lépései és csatolja a végrehajtás során keletkezett fontosabb dokumentumokat! Sorolja fel a Program megvalósításában közreműködőket (a Kedvezményezett részről vagy megbízása alapján!)

Programunk megvalósításához tevékenységi ütemtervet készítettünk, melyben részleteztük az elvégzendő feladatokat, megjelölve azok végrehajtásért felelős személyeket.

Tevékenységi ütemtervünket 1. számú mellékletként csatoljuk.
A tevékenységi ütemtervben megjelölt elkészítenő dokumentumokat keletkezésük sorrendjében csatoljuk 1. számú melléklet részeként.

A programban résztvevők névjegyzéke:

Kedvezményezett részéről:

Dr. Esői Béla                                 BHKE vezető jogásza
Dr. Polgár Ákos                                BHKE elnöke
Füge József                                     BHKE alelnöke
Lénárd Mariann                                BHKE főtitkára

Megbízás alapján:

Antal Katalin                                   BHKE munkatársa
Dankó Szabolcs                                  BHKE munkatársa
Sajben Szilvia                                  BHKE munkatársa
Nemetz Béla                                      Magyar Hitelszövetség elnöke
Czédula Beáta                                   Magyar Hitelszövetség főtitkára

Felkérés alapján:

Dr. Grimm Krisztina                              GVH vizsgáló
Dr. Bodnár Jánosné                                PSZÁF

Amennyiben a szakmai beszámoló a Program valamely fázisában született részről megbízásra szolgál, a beszámolót csak az adott részről megbízásra vonatkozóan kell értelemszerűen kitölteni.
2. Részletesen ismertesse és értékelje a **Program eredményeit!**
- szakmailag / tudományos szempontból
- a pályázati célkitűzésekkel összefüggésben
- újszerűség bemutatása
- a továbbfejlesztés lehetőségei (pl. Program kiterjesztése, további kutatás, módosítás szükségessége)
- az eredmények hasznosításának lehetőségei szakmailag / tudományos szempontból

„A támogatás célja a Program megvalósítása révén a magyarországi versenykultúra, illetve fogyasztóvédelmi kultúra fejlesztéséhez és terjesztéséhez történő hozzájárulás.”

TÁMOGATÁSI SZERZŐDÉS 2. PONT. A támogatás célja

A rendezvényeken elhangzott előadások által növeltük a hallgatóság tájékozottságát fogyasztóvédelmi szempontból a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatosan.

Ismertettük a hallgatósággal a pénzügyi vonatkozású jogvíták, károsodások jellemző okait, valamint azok lehetséges megoldási módszereit.

A rendezvényen főként hitelkövetési felglalkozó szakemberek vettek részt, személyes beszélgetések és a rendezvény utáni visszajelzeléseken alapján konferenciánkat nagyon hasznosnak és újszerűnek találtuk, mivel eddig sehol máshol nem hallhattak csokorba gyűjte a pénzügyi fogyasztóvédelemről– pénzügyi érdekérvényesítési lehetőségekről hasonlóan széles körű előadássorozatot.

A résztvevők többsége, elmondásuk alapján eddig nem kapott sehonnan információt a pénzügyi jogvitás helyzetek kialakulásáról, a károsodások okairól, és nem ismerik azokat a technikákat, melyekkel orvosolni lehet a kialakult konfliktusokat, krizhelyzeteket.

Fontosnak tartják maguk is, hogy szerepet vállaljanak a megelőzésben. Ehhez ismerniük szükséges, a leggyakrabban előforduló eseteket, és a lehetséges megoldások módszertanait.

Programunk továbbfejlesztésének tervezzük, hogy megismertessük szakmai közönségünkkel a már egyesületünk által eredményesen használt módszereket, a károsultak pénzügyi jogvítái megoldásában.

A rendezvények tematikája mindkét alkalommal ugyanúgy épült fel, alábbiakban részletesen ismertetve:
Banki Hitel Károsultjainak Egyesületének bemutatása

- BHKE megalakulásának szükségessége
- BHKE tevékenységének bemutatása
- Tevékenységünk két alappillére: PREVENCIÓ- EDUKÁCIÓ, MEDIÁCIÓ „Kommunikációs hidat építünk a pénzügyi szolgáltatásokat igénybevevők és a pénzintézetek közt.”
- Az esélyegyenlőség elvének érvényre juttatásának elősegítése érdekében felhívás felelősségvállalásra.
- Ismereteink, tapasztalataink, javaslataink megosztása más felelősségvállalásra kész a magyar pénzügyi kultúrát fejlesztő szervezetek, a civil szektor, a felelősségvállalásra: pénzügyi prevencióra- edukációra- mediációra nyitott pénzintézeteknek, pénzügyi termékek közvetítéssel foglalkozó szakembereknek.
- Célkitűzéseink ismertetése

Országos BHKE hálózat építése, országos rendezvény sorozatok tartása, a jelen pályázat keretében megvalósult szakmai rendezvények példájára hitelközvetítéssel foglalkozó szakemberek részére, ill. lakosság részére, más civil szervezetekkel, művészekkel összefogásban, kulturális, közművelődési programok keretében.

Hiteles Magazin újbóli megjelentetése, országos terjesztése

Nagy örömt volt számunkra, hogy Egyesületünket megismertethettük szakmai hallgatóságunkkal, akik reményeink szerint felelősségteljesen végzik majd munkájukat, nagyobb hangsúlyt helyeznek majd ügyfelek tájékoztottságának növelésére, valamint tovább is adják majd ügyfelek körében az elhangzott információkat, miszerint tudatosan és felelősségteljesen hozzák meg döntéseiket, valamint ha problémájuk akad, akkor időben megvégék fel a kapcsolatot a számukra hitelt vagy egyéb szolgáltatást nyújtó pénzintézettel.

Rendezvényeink sikerességé misem bizonyítja jobban, mint az, hogy a rendezvények ideje alatt több pénzintézet is jelezte, hogy szorosabban kíván együttműködni Egyesületünkkel, valamint két felelősségvállalásra kész szakember jelezte, hogy vidéki városainkban kivánnának nyitni 1–1 BHKE központot.

GVH: Verseny és fogyasztóvédelem a pénzügyi szektorban
Dr. GRIMM Krisztina előadásában

- Gazdasági Versenyhivatal bemutatása–
- Fogyasztóvédelmi iroda bemutatása–
- A GVH politikája: a jogalkalmazás során alkalmazott legfontosabb elvek és szempontok ismertetése
Jogszabályi háttér bemutatása-
Versenyszempontú fogyasztóvédelem ismertetése: cél: a fogyasztói döntéshozatali folyamat védelme a fogyasztói panaszokon keresztül a verseny torzítatlansága és a hosszú távú fogyasztói jólét biztosítása – nem egyedi jogszabályok orvoslása (közérdek mérlegelése)
Tájékoztatások értékelésének bemutatása (alkalmasság és a megtévesztésre való alkalmasság tekintetében)
A GVH feladatának bemutatása a bankszektorban,
piaci sajátosságok bemutatása a hiteltermékek esetében
A GVH általános tapasztalatainak és megállapításainak ismertetése
EU jogalkotási törekvések – a jövőbe tekintés

A PSZÁF feladata, hatásköre és tapasztalatai a fogyasztói bejelentésekkel kapcsolatban
Dr. Bodnár Jánosné előadásában

- A PSZÁF feladatainak bemutatása– alapelvek ismertetése
  - Pénzügyi szolgáltatási tevékenység engedélyezése: új piaci belépés kontrollja
  - Pénzügyi szolgáltatók prudenciális működésének felügyelete: pénzügyi rendszer stabilitása, betétesek védelme
  - Pénzügyi szolgáltatók tiszteletességes piaci magatartásának megkövetelése (piacfelügyelet)
    - jogszabályoknak való megfelelés ellenőrzése
    - etikai normákaknak való megfelelés
- Ügyfelek (fogyasztók) érdekeinek védelme
- Mit kell tudnia egy pénzügyi szolgáltatást fogyasztónak, ha panasza van, kihez fordulhat, hogyan nyújthatja be panaszát az egyes fogyasztóvédelmi szervezetekhez?

- A PSZÁF hatásköre a panaszügyeknél:
  Minden esetben közvetít a panaszos és a pénzügyi szervezet között.
  Az intézménnyel szemben a PSZÁF vizsgálatot folytathat, szankcionálhat, de egyedi ügyekben nem dönthet. (Pl. kárterítés megítélése). A PSZÁF hatóság, de csak súlyos törvényértés esetén (pl. jogosultatlan tevékenység, bennfentes kereskedelem) jár el közvetlen hatósági eljárásban egy adott ügyben.
  Pénzügyi visszaélés gyanúja esetén az ügyet átadj a rendőrségnek
  - Statisztikák bemutatása a panaszok szolgáltatási szektorok, valamint a panaszok megalapozottsága szerint.

- Hogyan javíthatunk, hogyan kell javítunk a statisztikákon:
  Pénzügyi kultúra fejlesztésével
  Fogyasztói tudatosság növelésével
  A tanácsadás fontos szerepe! Felelősségteljes, hiteles, transzparens tanácsadással
Milyen ismeretek és készségek birtokában kell lennie egy hitelközvetítéssel foglalkozó szakemberek (ügynök–vagy tanácsadó) ahhoz, hogy felelősségét teljesen végezhesse munkáját.

Felelős hitelezés bankár szemmel–
Ferenczi Péter Budapest Bank fiókvezetőjének előadásában

A felelős hitelezés definiálása

KÉPESSÉ TESSZÜK ügyfeleinket INFORMACIÓN ALAPULÓ döntések meghozatalára, hogy eldöntessék, ajánlatunk értékes-e és anyagilag megengedhető-e számukra

Termékeink és folyamataink ÁTLÁTHATÓAK

KORREKT MÓDON, TISZTELETTEL bánunk ügyfeleinkkel

Rugalmasan REAGÁLUNK az ügyfelet érintő, pénzügyi nehézségeket okozó változásokra

THM–és a felelős hitelezés,

a felelősségétel tanácsadói munkavégzés ismérveinek bemutatása–

Lakossági, vállalkozói hitelkonstrukciók áttekintése

Adósságrendezési alternatívák bemutatása–

MEDIÁCIÓ Vitarendezés Másként– közvetítéssel
Balogh János BKIK XXVII. Mediációs és Jogi Koordinációs osztályelnök előadásában

Jogrend szerünk alternatív vitarendezési módjainak ismertetése

Választott bíróságok, békéltető testületek, Munkaügyi közvetítői és Döntőbírálati Szolgálat, Egészségügyi Közvetítői eljárás, Oktatásügyi Közvetítői Szolgálat, Gyermekvédelmi közvetítői eljárás, Közigazgatási közvetítés, Mediáció a büntetőeljárásban, Mediáció a polgári jogviták rendezésében.

„Egyik eljárás sem előbbre való a másiknál. Ám mindegyik más, más–más körülmények közt alkalmazandó”

2002 évi LV. Törvény (közvetítői tevékenységről" ismertetése

„A közvetítést alapvetően a közvetítő személyiségében rejlő képességek tehetik sikeressé!”

Konfliktus fázisainak, típusainak ismertetése

Mediáció fogalmának meghatározása:

Olyan konfliktuskezelő rendszer, amelyben a részt vevők egy független, semleges harmadik személy segítségével próbálnak saját maguk megoldást találni a konfliktusra.

A mediáció során a megállapodás lényege a konszenzus, vagyis a nyertes–nyertes helyzet, mivel olyan megoldást céloz meg, amelyben mindkét fél érdekei érvényre jutnak és amely mindkét fél számára elfogadható.
A közvetítői eljárás ismérveinek, a peres eljárás főbb jellemzőinek ismertetése.

A mediátor szerepének és szakmai alapelveinek bemutatása.

„A mediátor a jövőre és nem a múltra fókuszál”

A mediációs folyamat nagyobb egységeinek bemutatása:
1. Kapcsolatfelvétel, előkészítés, megegyezés a keretekben
2. A mediáció elindítása
3. Megszakítás nélküli idő
4. Eszmecsere
5. A megállapodás kidolgozása
6. Záró megállapodás
7. A mediáció lezárása

„A megállapodás nem lehet jogszabály ellenes, de eltérő jogokat és kötelezettségeket megállapíthat azoktól amelyek a feleket egy bírósági eljárás során egyébként megilletik.”

„Harcolni és győzni az általad vívott ütközetben nem mindenen felett álló kiváltság,
A mindenen felett álló kiváltság, a harc nélküli győzelmet jelenti”
(Sun Tzu: A háború művészete)

DEVIZAHITELEK
Kockázatokról való tájékoztatás
Lukácsi Zoltán CIB Bank, Kőrösi Zoltán ELLA Bank előadásában

Diverzifikálás- kockázat megosztási technikák hitelfelvételkor.
Pénzügyi elemzések bemutatása, EUR, CHF, HUF egymáshoz való alakulásának bemutatása az előző években, valamint jövőbe tekintés a lehetséges legszélsőségesebb adatok elemzése- kockázatvállalási szempontból

Az Adósság pszichológiája
Sokan túlvállalják magukat arra nem gondolva, hogy a hitelre vásárlás csupán illúziót nyújt, hogy „nem vagyunk gazdagok mindaddig, míg vissza nem fizetjük a teljes összeget”.

Vannak, akik előre nem várt események áldozatai, melyek anyagi kárt okoznak. Az emberek sokszor feltételezik azt, hogy őket nem érheti baleset, nem lehetnek betegek, és soha nem veszíthetik el munkájukat. Ha megtörténik a baj, akkor a negatív életesemény feldolgozásának nehézsége mellett a meglevő adósságok még nyugtalanabbá, feszültebbé teszik az embereket.

Az érem másik oldala, amikor valaki egy rossz üzleti döntés vagy átverés következményeként veszíti el mindenét. Majd adósságbba keveredik, hogy a látsszatot
fenntartva az addigi életszínvonal megmaradjon. Manapság azonban még mindig a „majd lesz valahogy” hozzáállás jellemző. Vannak, akik optimista jóslatokba bocsátkozva rajtuk kívülálló dolgokban bíznak. A vásárlás, mint szenvedélybetegség is megjelenhet. A személy, aki azt éli meg, hogy szüksége van a vásárlásra. Folyamatos vágyat érez, és nem tud annak ellenállni. Ilyenkor az illető csak cél nélkül vásárol, csak a vásárlás örömeért. Mint általában a szenvedélybetegségeknek, ennek is az lehet az oka, hogy a személy nem kielégítő érzelmi kapcsolatokkal rendelkezik. Tehát az érzelmileg labilis emberek fogékonyabbak erre is, mint minden viselkedésfuggőségre. A hitelfelvétel is vezethet függőséghez. Még hozzá úgy, hogy már bevált sikeres módszernek tűnik a pénzzavar kezelésére, és ahogy a törlesztő részletek egyre nagyobb pénzzavart okoznak, egyre nagyobb hitelekbé megy bele a személy, mert ez már egy sikeres folyamat, amit ismer, és nem keres más megoldást. Tehát a hitel felvétele, mint pozitív megerősítés jelenik meg számára. Sokan azért kerülnek anyagi nehézségekbe, mert soha nem tanulták meg az anyagi jözanelaivség alapjait, nem látta erre mintát a környezetükben. Mindez pedig súlyos következményekkel járhat, hiszen nem egy esetben láttuk már, hogy az adósságozkal teli ember feszültebb, szorongóbb, mint társai, a családi megbeszélések vitába torkollanak, aminek például gyakran válas a következménye. Az ügyfélmédiajáció mellett fontos dolog lenne a lelki segítségnyújtás, életvezetési tanácsokkal ezek az emberek még egy esélyt kapva talán megmenekülhetne a tragikus következményektől, és visszaterehetők arra az útra, hogy újból nő a jövedelemszerző képességük, és hasznos, termelő részvé vállalnak ismét a társadalomnak. Ugyanakkor az adósságcsapda megelőzésének egyik legfontosabb része lenne a pénzügyi kultúra terjesztése, tanítása.

A MAGYAR HITELSZÖVETSÉG bemutatása

- A Magyar Hitelszövetség a hiteltanácsadók önkormányzati elven alapuló, szakmai és érdek-képviseleti feladatokat ellátó szervezete.
- A Magyar Hitelszövetség a hiteltanácsadók szakmai irányításával, érdekképviseletével kapcsolatos közfeladatokat lát el.

CÉLOK ismertetése:

Általános cél:

- A hitelintézeti szektor és a hitelezési folyamatokban szereplők hatékony együttműködésének elősegítése, a hitelezési szaktanácsadók érdekvédelme, minőségrendszerben történő működésük szabályozása.

Stratégiai cél:

- Bizalmi, hosszú távon sikeresen fenntartható hiteltanácsadói rendszer létrehozása.
- Ügyfél centrikus tanácsadói hálózat kialakítása, melynek célja, hogy az
ügyfeleknek ajánlott hitelek teljes futamideje alatt rendelkezésükre álljanak naprakész pénzpiaci és jogszabályi információkkal.

- Jelenlegi pénzügyi közvetítői rendszer struktúrájának és gyakorlatának ismertetése
- EU irányelvek ismertetése SEPA (egységes eurofizetési térség irányelveinek magyar jogrendszerbe történő illesztéséről tájékoztatás.
- Átláthatóság- transparencia és a felelős információátadás fontosságára való figyelemfelhívás:
- Ősztönzés a fogyasztói tudatosság elmélyítésében való együttműködésre.
- „felelősségeljeges munkánk során erősítenünk kell a fogyasztói tudatosságot,
- fejlesztenünk kell a pénzügyi szolgáltatások fogyasztóinak készségét-
- képességét a felelősségeljeges döntéseik meghozatalában”

A rendezvényeken elhangzott valamennyi előadás a pénzügyi fogyasztói kultúra fejlesztése köré csoportosult, A BHKE előadásában a prevenció- edukáció valamint a mediáció fontosságára lett felhívva a hallgatóság figyelme.
A GVH, valamint a PSZÁF előadásaiban az állami felelősségvállalásra, a jogszabályi háttér ismertetése, valamint az egyes szervezetek feladatkörét- hatáskörét ismertették az előadók.

Bankárok szemével is betekintést nyerhettek a résztvevők a felelős hiteltanácsadás folyamatába, valamint az egyik leggyakrabban felmerülő kérdésre is választ kaphattak- miszerint forintban vagy devizában érdemes- e inkább eladósodni.

Programunk újszerűsége és hiánypótló mivolta sokakat meglepett és nagyon sok elismerő szót kaptunk munkásságunkkal és rendezvényünkkel kapcsolatosan.
Több pénzintézet is jelezte, hogy szorosabban kíván együttműködni Egyesületünkkel,

kész pénzügyi segítséget és szakmai támogatást nyújtani számunkra munkánk továbbfejlesztéséhez, további hasonló fogyasztóvédelmi- versenyszemptomső előadások megtartásához. Továbbá támogatást kívának nyújtani ahhoz, hogy a pénzügyi tanácsadókat szakmailag tovább képzéhessekő, számunkra szakmai személyzetemeket tarthassunk.

Ezen eredményeket szeretnénk mihamarabb hasznosítani és hozzálátni kibővített szakmai előadássorozatok- személyzetek szervezéséhez.

Sorolja fel és mellékelten csatolja a Programmal (annak eredményeivel) összefüggésben született tanulmányokat, kiadványokat, publikációkat, előadásokat stb.! A Program végrehajtása mennyiben segítette a Programban résztvevők tudományos előmenetelét?

Kiadványok, publikációk:
Pénzügyi szakszótárt állítottunk össze, melynek rövidített változatát a pénzügyi helytállás elősegítése című kiadványunkban nyomtatott formában is kiadtunk.

Bővített szószedetünk a www.hitelkarosult.hu honlapról tölthető le.

Nyomtatott kiadványunkban közzétettük azon szervezetek névjegyzékét, melyekhez fogyasztóvédelmi- érdekvédelemi támogatásra fordulhatnak a hiteltanácsadással foglalkozó szakemberek, valamint a pénzügyi szolgáltatásokat igénybevevők.

Publikációkat, sajtótudósításokat mellékelten csatoljuk, az alábbiakban ismertetett kiadványokkal és az elhangzott előadások nyomtatott prezentációjával együttesszen.

A rendezvényre érkezőknek csokorba gyűjtöttük a pénzügyi fogyasztóvédelemmel, érdekvénevyesítéssel foglalkozó szervezetek kiadványait, valamint több kereskedelmi bank, valamint az MNB, az MFB, és a KAVOSZ (Széchenyi Kártyával kapcsolatos) kiadványait is.

Vendégeink nagy örömmel fogadták e kiadványokat, mivel sokan nem ismerték egyesületünket sem, valamint magáról a mediációról, az alternatív vitarendezési lehetőségekről sem tudtak sokan, ennek következtében nem is tudták ajánlani bajba jutott ügyfeleiknek.

Egyesületünk számára nagy lehetőséget jelentett támogatásuk, melynek eredményeként nagy szakmai nyilvánosság előtt mutathattuk be szervezetünket. Ezúton is köszönjük Önöknek az anyagi és szakmai támogatást, mellyel elősegítették rendezvényeink létrejöttét és magas szakmai színvonalat biztosítottak előadójuk személyében.

Programunk sikereségét látva szeretnénk ezt továbbfejleszteni, hasonló rendezvényeket kívánunk tartani országos szerte hiteltanácsadással, pénzügyi szolgáltatások közvetítésével foglalkozó szakembereknek, valamint a terveinkhez hűen a lakosság részére.

3. Mutassa be, a Program megvalósítása mennyiben felel meg az eredeti munkatervnek (ütemezés, eredmények, esetleges eltérések indokai, különös tekintettel a támogatási szerződés módosítása nélkül végrehajtottakra)!

Programunk miszerint szakmai rendezvényeket kívánunk tartani pénzügyi tanácsadással foglalkozó szakemberek részére, azzal a céllal, hogy a pénzügyi szolgáltatások fogyasztónak tájékozottságát miként növeljék, teljes egészében a célkitűzések szerint valósult meg.

A célkitűzéseink szerint a tervezett programok végén a KKV finanszírozás jelenlegi helyzetéről szerettünk volna tájékoztatást adni, de előzetes piackutatásunk alapján a rendezvényre érkezőket jobban érdekelte a devizahitelek kockázatainak ismertetése.
Programunk továbbfejlesztésében kívánunk majd részletesen kitérni a vállalkozó hitelezésre, annak valamennyi specifikus változatának részletes ismertetésére, valamint a vállalkozások kockázatvállaló- és bíró képességére.

4. Amennyiben rendelkezésre áll, csatolja a Program résztvevői / célcsoportja által készített értékelést!

Rendezvényeinkre érkezők közt értékelő lapokat osztottunk ki, amit viszonylag nagy számban kitöltve vissza is juttattak hozzánk, elősegítve értékelésünket és továbbfejlesztési céljainknak meghatározását.
Mellékleten csatoljuk értékelő formanyomtatványunkat, az értékelés során szerzett adatainkkal kiegészítve.


[Signature]

Szakmai felelős aláírása

Kedvezményezett (képviselője/nak cégszerű) aláírása