

Program usklađivanja s propisima o zaštiti potrošača

Uprava banke predana je poštivanju i usklađenosti s pravilima o zaštiti potrošača i zaštiti prava potrošača. Pod usklađenošću s pravilima o zaštiti potrošača mislimo na usklađenost s općim načelima zaštite potrošača, zakonskim odredbama, nadzornim regulatornim očekivanjima i relevantnim odlukama tijela za zaštitu potrošača.

Banka u svim područjima svog djelovanja primjenjuje jedinstvena načela zaštite potrošača te uvažava promjene u navikama i interesima potrošača. Banka nastoji svojim klijentima pružiti sve potrebne informacije o svojim proizvodima i uslugama, kako bi mogli odabrati onu koja im najviše odgovara.

Svrha Programa usklađivanja s propisima o zaštiti potrošača je olakšati usklađenost bančinih obveza definiranih u zakonodavstvu vezanih za zaštitu potrošača, odlukama nadležnih tijela, kao i internim propisima, definirati proceduralni okvir i pružiti tehničku podršku svim relevantnim područjima Banke. Program također ima za cilj osigurati da svi radnici i rukovodstvo Banke razumiju bit pravila zaštite potrošača, ciljeva usklađenosti i njihove važnosti te da su svjesni rizika nepoštivanja istih i mogućih posljedica.

Program provodi prethodnu kontrolu i kontinuirano praćenje poštivanja pravila zaštite potrošača. U slučaju uvođenja novih tehnologija, Banka posebnu pozornost posvećuje regulatornoj usklađenosti sukladno odredbama Programa.

Usklađenost s pravilima o zaštiti potrošača ne znači samo sveobuhvatnu reviziju, već su aspekti usklađenosti i usmjerenost na klijenta integrirani u svakodnevno poslovanje. Kao rezultat svjesne primjene pravila usklađenosti, povećat će se učinkovitost poslovanja, povjerenje klijenata i investitora u Banku te u konačnici vrijednost Banke. S obzirom na snažnu regulaciju financijskog sektora, Banka smatra usklađenost s pravilima za zaštitu potrošača i rješenja za usklađenost važnim čimbenikom konkurentnosti.

Zadovoljstvo i povjerenje klijenata oduvijek je bilo na prvom mjestu OTP banke, stoga je kontinuirano poštivanje načela zaštite potrošača integrirano u svakodnevno poslovanje Banke. Zahvaljujući kulturi usklađenosti, OTP banka je u mogućnosti ponuditi široku paletu proizvoda i usluga te učinkovito zadovoljiti financijske potrebe svojih klijenata.

Program osigurava da su svi reklamni materijali i komercijalne komunikacije koje objavljuje Banka jasni i poštenu, pravovremeni i potpuni, da u potpunosti informiraju klijente i pomažu im da donesu ispravnu financijsku odluku. Banka ne tolerira ponašanje njenih radnika, rukovoditelja ili poslovnih partnera koje je protuzakonito ili može rezultirati određenim sankcijama.