



# PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT – CIVIL EGYÜTTMŰKÖDÉS



Az elmúlt években **csökkent** azoknak a háztartásoknak a **száma**, akik készítenek háztartási költségvetést



Pénzügyi céllal a megkérdezettek **kevesebb mint fele** rendelkezik

A válaszadók **55%-a** nem tudna egy hónapnyi jövedelmének megfelelő váratlan kiadást finanszírozni kölcsön felvétele nélkül



## PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI KÖZPONT

Pénzügyi  
fogyasztóvédelmi  
Civil Háló, Pénzügyi  
Tanácsadó  
Irodahálózat,  
Ötletpályázatok

Kommunikációs  
kampányok,  
együttműködések

Honlaptartalmak,  
termékválasztó-  
programok

## Irányelvek:

- A panaszkezelésben segítségnyújtás, proaktív tanácsadás
- Reputációerősítés – hozzáértő segítség
- Szoros, hatékony együttműködés a pénzügyi tudatosság építése szempontjából releváns piaci szereplőkkel

## Csatornák:

- (Ügyfélszolgálat – MNB)
- **Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat**
- **Programok, projektek**
  - **Civil együttműködések, pályázatok**
  - Egyéb együttműködések



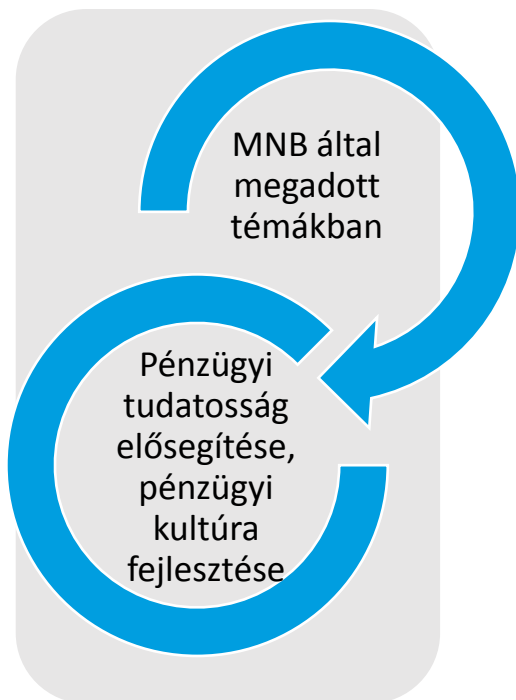
## Szakmai színvonal biztosítása

- Pénzügyi fogyasztóvédelmi irányelvek alkalmazása
- Szakmai támogató program

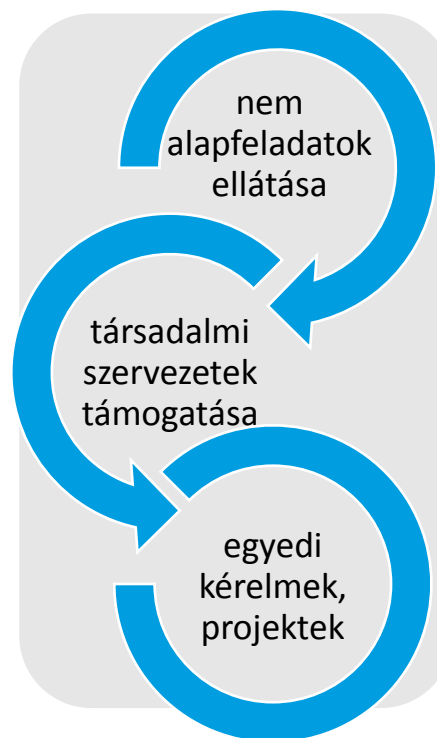
## Pályázatok, programok új alapokra helyezése

- Kreatív ötletpályázatok meghirdetése
- Külön megvalósítási pályázatok
- Egyedi pályázatok támogatása





## CIVIL HÁLÓ PÁLYÁZATOK



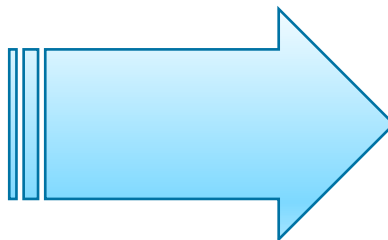
## EGYEDI CIVIL PÁLYÁZATOK

# EGYETEMI ÖTLETPÁLYÁZAT



## I. szakasz

- Innovatív és megvalósítható ötletek kidolgozása
- Meghatározott pénzügyi fogyasztóvédelmi témában



## II. szakasz

- Civil Háló támogatási program
- Az ötletek megvalósítása





CIVIL FÓRUM

SZAKMAI  
KONZULTÁCIÓ

KONFERENCIA,  
WORKSHOP



## Fő cél:

- Az országos tanácsadói elérés biztosítása
- Szakszerű, elérhető pénzügyi fogyasztóvédelmi szolgáltatás
- Pénzügyi tudatosság fejlesztése

## Fő profil:

- Segítségnyújtás panaszügyintézésben
- Tanácsadás pénzügyi kérdésekben
- Előadások, kitelepülések a pénzügyi kultúra regionális fejlesztéséért

2016-ig

Támogatási szerződések

Havonta rendszeres helyszíni ellenőrzések.

Egy szervezet, 8-11 iroda

Számok:

45.000 ügyfél/5 év

2016-2018

Szigorú ellenőrzés, kötelező oktatások szakszerű koordináció

2016. júliustól 9 irodában megindult az ügyfélfogadás

2018. májustól országos lefedettség (18 iroda)

Több szervezet

Számok:

30.000 ügyfél/2,5 év

2018-tól

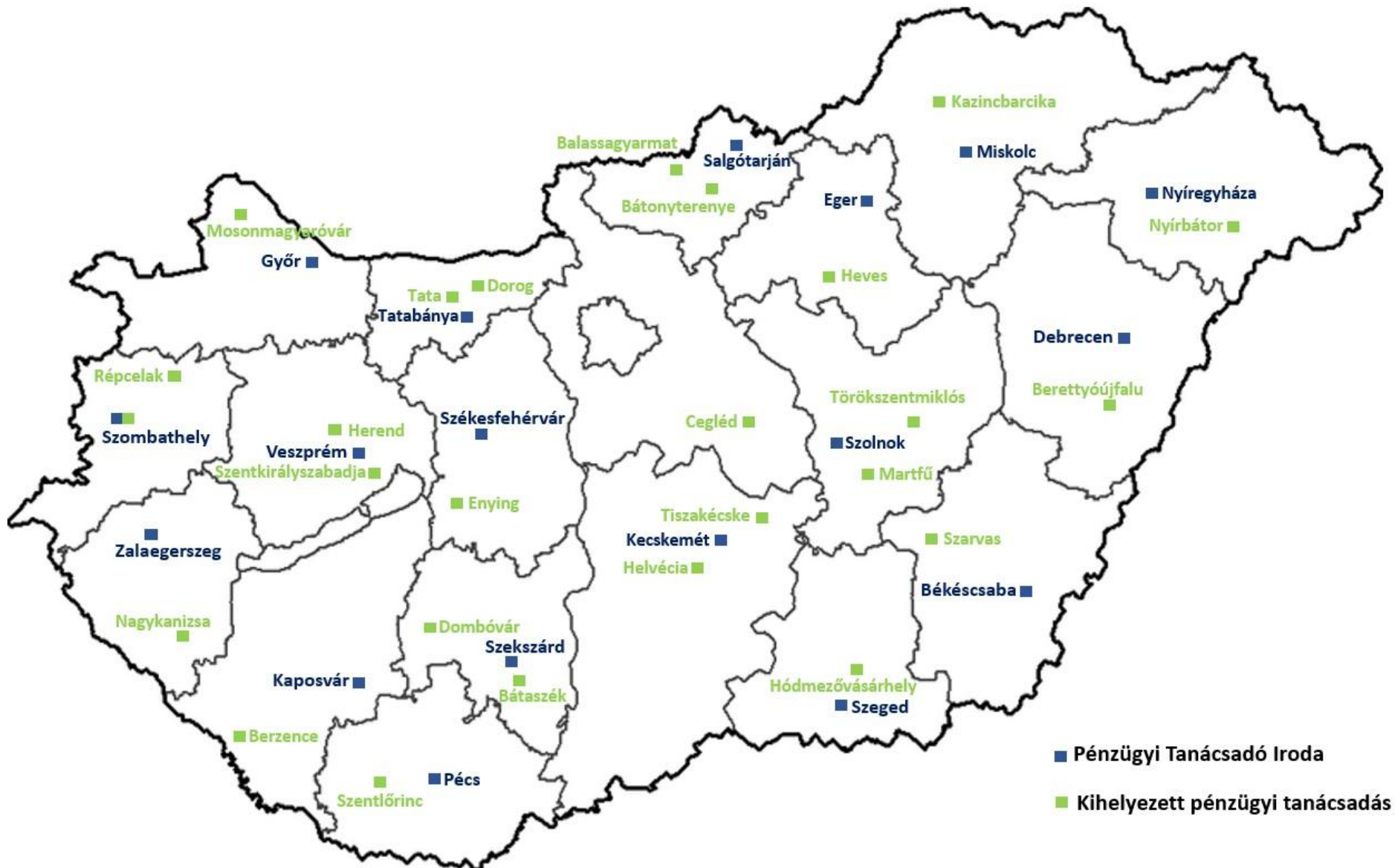
Szeptembertől új eljárás eredményeképpen új üzemeltetők

Határozatlan idejű szerződések – folyamatos működés érdekében

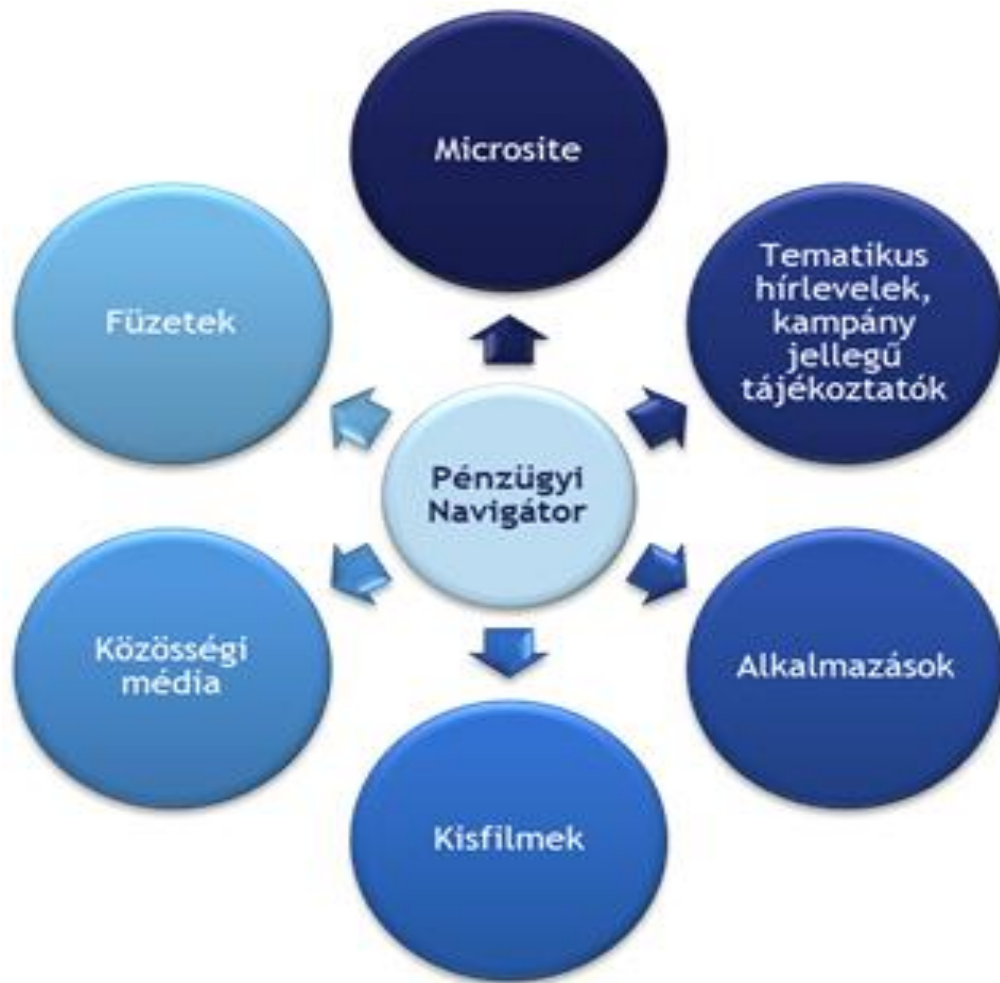
Egységesebb arculat

Összehangolt kommunikáció

# PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT



# PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TÁJÉKOZTATÓRENDSZER





TOVÁBBI HASZNOS INFORMÁCIÓS  
FELÜLETEK



Alkalmazások,  
kalkulátorok



**KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!**