**www.pmva.hu**

**Ügyfélvédelmi alapelvek:**

• A túlzott mértékű eladósodottság megakadályozása. A PMVA munkatársai minden olyan ésszerű lépést megtesznek annak biztosítására, hogy a hitelfelvevő csak akkor jusson hitelhez, ha megfelelően demonstrálta törlesztő képességét, és a hitel nem okozza a hitelfelvevő túlzott mértékű eladósodottságát. Hasonlóképpen a szolgáltatók csak az ügyfél számára megfelelő, nem hitel jellegű pénzügyi termékeket (mint pl. biztosítás) kínálnak az ügyfélnek.

• Átláthatóság és felelős árképzés. A pénzügyi termékek árképzése, feltételei (ideértve a kamatlábakat, biztosítási díjakat, egyéb díjakat, stb.) átláthatóak és érthető módon van közzétéve az ügyfél számára. A felelős árképzés azt jelenti, hogy a feltételeket az ügyfelek megengedhetik maguknak, illetve a pénzintézet számára a fenntarthatóságot biztosítják.

• Megfelelő behajtási gyakorlat. A PMVA munkatársai adósság behajtási gyakorlata nem lehet durva vagy kényszerítő jellegű.

• A PMVA dolgozóinak etikus viselkedése. A pénzügyi szolgáltatók dolgozói betartják a magas etikai normákat az ügyfelekkel folytatott párbeszéd során, és a szolgáltatók megfelelő garanciákat vezetnek be a korrupció vagy a rossz bánásmód megelőzésére, kinyomozására és korrigálására.

• Panaszkezelés. A PMVA munkatársai olyan mechanizmussal rendelkeznek, amely alkalmas a problémák időben és megfelelő módon történő lekezelésére.

• Ügyféladatok védelme. Az ügyfelek adatait tiszteletben tartják a hatályos törvényeknek és jogszabályoknak megfelelően, és az ügyfelek adatait nem használják fel más célra az ügyfél kifejezett hozzájárulása nélkül.