

ПРОГРАМА АТ «ОТП БАНК» ДОТРИМАННЯ НОРМ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Керівництво АТ «ОТП БАНК» (надалі – Банк) прагне дотримуватись норм щодо захисту прав споживачів та захищати їх права. Під дотриманням норм щодо захисту прав споживачів ми маємо на увазі дотримання загальних принципів захисту прав споживачів, законодавчих положень, очікувань наглядових органів та відповідних рішень органів захисту прав споживачів.

Банк застосовує єдині принципи захисту прав споживачів у всіх сферах своєї діяльності та враховує зміни споживчих звичок та інтересів. Банк прагне надати своїм клієнтам всю необхідну інформацію про свої продукти та послуги, щоб вони могли вибрати відповідний для них сервіс.

Метою Програми дотримання норм у сфері захисту прав споживачів (далі – Комплаєнс-програма) є сприяння дотриманню Банком зобов'язань, визначених законодавством про захист прав споживачів, нормативних актів органів влади, а також внутрішніх регулятивних документів, визначення процедурної бази та надання підтримки всім відповідним сферам діяльності Банку. Комплаєнс-програма також має на меті забезпечити, щоб усі працівники та керівники Банку чітко розуміли суть норм щодо захисту прав споживачів, комплаєнс цілі та їх важливість, а також усвідомлювали ризики невідповідності та можливі наслідки.

Комплаєнс-програма реалізує попередній контроль та постійний моніторинг дотримання норм щодо захисту прав споживачів. У разі впровадження нових технологій Банк приділяє особливу увагу дотриманню нормативних вимог відповідно до положень Комплаєнс-програми.

Дотримання норм щодо захисту прав споживачів означає не тільки комплексний аудит, але й аспекти комплаєнсу та клієнтоорієнтованого мислення інтегровані в повсякденні бізнес-операції. В результаті свідомого застосування комплаєнс-правил зростає ефективність операцій, довіра клієнтів та інвесторів до Банку, а в кінцевому підсумку і вартість компанії. Враховуючи жорстке регулювання фінансового сектору, Банк вважає дотримання норм щодо захисту прав споживачів та рішень щодо комплаєнсу важливим фактором конкурентоспроможності.

Задоволення та впевненість клієнтів завжди були головним пріоритетом для Банку, тому постійне дотримання принципів захисту прав споживачів було інтегровано в повсякденну діяльність Банку. Завдяки культурі дотримання норм, Банк може запропонувати широкий спектр продуктів і послуг та ефективно задовольняти фінансові потреби своїх клієнтів.

Комплаєнс-програма гарантує, що всі рекламні матеріали та комерційні повідомлення, опубліковані Банком, є чіткими та справедливими, своєчасними та всеосяжними, повністю інформують клієнтів та допомагають їм прийняти правильне фінансове рішення. Банк не терпить будь-якої поведінки працівників, керівників або ділових партнерів, яка є незаконною або може призвести до накладання санкцій.