

A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által kiadott **ajánlások általános célja** az MNB hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, továbbá az eljárásban résztvevő ügyfelek érdekeinek védelme. Az MNB által kiadott ajánlások a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseken, mint minimum követelményeken felül fogalmaznak meg elveket. Az MNB a pénzügyi szervezetek értékelésekor, a megállapításainak megtétele, illetve az intézkedéseinek meghozatala során nemcsak az ajánlástól eltérő magatartásokat veszi figyelembe, hanem tekintetbe veszi az ajánlásban foglalt elvek megfelelő gyakorlati alkalmazását, követését is.

Az **ajánlás célja**, hogy kifejezze a jogszabályok által támasztott követelmények tartalmát tükröző, és a jogszabályi előírásokhoz kapcsolódó, de azon túlmutató jó gyakorlatokat. Az MNB jogérvényesítési gyakorlatán alapuló és egyben az egységes jogalkalmazást elősegítő, alkalmazni javasolt elvek, módszerek a megfelelő, a pénzügyi szervezetek által folytatott szolgáltatói tevékenység kialakításának orientációját szolgálják.

Az ajánlás közzétételével kapcsolatosan az MNB által támasztott elvárás, hogy az ügyfelek érdekeinek védelmét szolgáló, az ajánlásban felsorakoztatott elvek hatékonyan épüljenek be a pénzügyi szervezetek napi működésébe, és a vezető tisztségviselők, illetve a panaszkezelésért felelős ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák, ezáltal az intézmények ügyfeleket érintő valamennyi tevékenységének szerves elemévé váljanak. Az ajánlásban foglaltak és az azokhoz való igazodás nemcsak az ügyfelek, hanem a pénzügyi szervezetek érdekeit is szolgálja, hiszen az ügyfelek érdekeinek magas szintű védelmét biztosító magatartás pozitív versenytényező az ügyfelek hosszú távú megtartása érdekében.

A hatékonyabb, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó panaszkezelési gyakorlat hozzájárul a pénzügyi szervezetek működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez és megerősítéséhez, a reputációs kockázatok csökkentéséhez, továbbá a pénzügyi szervezet és az ügyfél között felmerülő esetleges jogviták hatékony kezeléséhez, valamint a jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzéséhez.

A fenti célok megvalósulása érdekében a legnagyobb felelősség a pénzügyi szervezet ügyfélpanaszok kezelésével foglalkozó szervezeti egységére hárul, ezért az ajánlásban megfogalmazott elvek különösen a panaszkezelésért felelős ügyintézők tevékenységére vonatkoznak.

Az ajánlás kialakításának célja továbbá, hogy az MNB eleget tegyen a panaszkezeléssel kapcsolatos, az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatói nyugdíj-hatóság (a továbbiakban: EIOPA) által kiadott ajánlásban¹, valamint az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (a továbbiakban: ESMA) és az Európai Bankhatóság (a továbbiakban: EBA) által kiadott iránymutatásokban² foglaltaknak, valamint, hogy érvényt szerezzen az EIOPA által kialakított panaszkezeléssel összefüggő jó gyakorlatok³ jelentésében foglaltaknak.

Az Európai Parlament és a Tanács EIOPA-t létrehozó 1094/2010/EU rendelet⁴, valamint az ESMA-t alapító, az Európai Parlament és a Tanács 1095/2010/EU rendelet⁵, továbbá az EBA-t létrehozó, az Európai Parlament és a Tanács 1093/2010/EU rendelet⁶ alapján az EIOPA, az ESMA és az EBA aktív szerepet játszanak az egységes felügyeleti szemlélet kialakításában. Az EIOPA, az ESMA és az EBA az iránymutatásokat és az ajánlásokat a hatékony és eredményes

¹ https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/consultations/consultationpapers/CP10-11/final/Guidelines_on_complaints-handling_by_Insurance_Undertakings__EIOPA-BoS-12069_.pdf

² http://www.esma.europa.eu/system/files/hu_-_jc_2014_43_-_joint_committee_-_complaints-handling_guidelines.pdf

³ https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/consultations/consultationpapers/CP10-11/final/Best_Practices_Report_complaints-handling_by_Insurance_Undertakings__EIOPA-BoS-12070_.pdf

⁴ Az 1094/2010. Európai Parlamenti és Tanácsi rendelet az európai felügyeleti hatóság (az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóság) létrehozásáról (29. cikk) (EIOPA Rendelet)

⁵ Az 1095/2010. Európai Parlamenti és Tanácsi rendelet az európai felügyeleti hatóság (az Európai Értékpapír-piaci Hatóság) létrehozásáról (ESMA Rendelet)

⁶ Az 1093/2010. Európai Parlamenti és Tanácsi rendelet az európai felügyeleti hatóság (az Európai Bankhatóság) létrehozásáról (EBA Rendelet)

felügyeleti gyakorlatok létrehozása, és az uniós jog egységes és következetes alkalmazásának biztosítása céljából bocsátja ki.⁷

Az EIOPA ajánlás, valamint az ESMA és az EBA által kibocsátott iránymutatások a tagállami felügyeleti hatóságokat célozzák, és felhívják a nemzeti felügyeletet a figyelmét arra, hogy biztosítsák a pénzügyi szervezetek hatékony és gyors panaszkezelési eljárását.

Tekintettel tehát arra, hogy az EIOPA ajánlás és az ESMA és az EBA által kibocsátott iránymutatások címzettjei a tagállami hatóságok, az MNB feladata az ajánlás hazai szabályozói környezetbe való átültetése.

Az ajánlás alkalmazása a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. §-ában felsorolt pénzügyi szervezetek ügyfélpanaszok kezelésére vonatkozó tevékenysége során elvárt.

II. Értelmező rendelkezések

Jelen ajánlás alkalmazásában:

pénzügyi szervezet: Az MNB tv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet.

ügyfél: Az a **természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet**, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

panasz: A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott panasz⁸.

III. Az ajánlásban megfogalmazottakhoz kapcsolódó normaanyag

- 2014. évi CXVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (Kbftv.);
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bszt.);
- 2007. évi CXVII. törvény a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről (Fnytv.);
- 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről (Bit.);
- 1997. évi LXXXII. törvény a magánnyugdíjról és magánnyugdíjpénztárakról (Mnytv.);
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.);
- 1993. évi XCVI. törvény az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról (Öpt.);
- 2013. évi CCXXXV. törvény az egyes fizetési szolgáltatókról (Fsztv.);
- 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (MNB rendelet).

IV. Általános elvek

1. Az MNB alapvető magatartási formának tartja, hogy a **pénzügyi szervezetek működjenek együtt** az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

⁷ EIOPA Rendelet, ESMA rendelet, EBA rendelet 16. cikk

⁸ Az ajánlás kiadásának időpontjában a 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet 2. § (1) bekezdése

2. A pénzügyi szervezetek a panaszkezelési eljárásuk során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a **jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás** követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járjanak el.

3. A pénzügyi szervezetek olyan panaszkezelési eljárást folytassanak, amely segítségével **képesek megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.**

4. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek panaszkezelési tevékenységük során alkalmazzák a **transzparencia elvét** annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt **fokozottan biztosítsák a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.**

V. Panaszkezelési szervezeti egység

5. Előremutató, ha a **pénzügyi szervezetek panaszkezelésért felelős szervezeti egységet jelölnek ki**, amelynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetetlenségek. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az arányosság elvének, valamint a pénzügyi szervezet tevékenysége jellegének megfelelően alakítandó ki. Ennek keretében a pénzügyi szervezet mérlegelése szükséges a tekintetben, hogy e funkciót panaszkezelésért felelős személyre vagy egy meglévő szervezeti egységre delegálja.

6. A **panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője** biztosítsa és ellenőrizze a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

7. Elengedhetetlen, hogy a panaszügyintézővel foglalkozó **munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkezzenek.**

8. A pénzügyi szervezetek a **vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a panaszkezelési szabályzat** betartását követeljék meg eljáró ügyintézőiktől, valamint az azzal ellentétes eljárás esetén tegyék meg a szükséges intézkedéseket.

9. A **fogyasztóvédelmi kapcsolattartó** – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – **működjön együtt a panaszkezelési szervezeti egységgel.** Ennek során biztosítsa, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, jelen ajánlásnak és a pénzügyi szervezetek belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítsa, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

VI. A pénzügyi szervezet tájékoztatási kötelezettségére vonatkozó elvek

10. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezetek az erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes banki felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújtsanak panaszkezelési eljárásukról. A szóbeli panasz esetén a pénzügyi szervezetek felhívják a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

11. Az ügyfélérdekek miatt szükséges, hogy a pénzügyi szervezetek a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során **adjanak közérthető, szakszerű és érdemi információt.**

12. Személyes ügyfélkapcsolataik alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára **biztosítsanak elegendő időt és nyugodt körülményeket a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.**

13. A pénzügyi szervezetek a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan **a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtsanak.**

14. Jó gyakorlat, ha a pénzügyi szervezetek a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, **rövid információs kiadványt, tájékoztatót készítenek és ezen tájékoztató kiadványokat az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben elérhetővé teszik.**

15. Fontos, hogy a pénzügyi szervezetek a panaszkezelés során **használt fogalmakat következetesen**, minden dokumentumban egységes módon **alkalmazzák.**

16. Követendő jó gyakorlat, hogy a pénzügyi szervezetek az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében közölgék az ügyfelekkel a telefonon tett szóbeli panasz **egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat.**

17. Ajánlott, hogy a panaszkezelési eljárás során a pénzügyi szervezetek – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztassák az ügyfeleket arról, hogy az **eljárás milyen szakaszban van.**

18. Követendő gyakorlat, hogy a pénzügyi szervezetek mind szóban, mind írásban felhívják az ügyfelek figyelmét az MNB **honlapjára**, és az ott szereplő **panaszkezelési formanyomtatványra**, valamint honlapjukon biztosítsanak oda átlinkelési lehetőséget. Elvárt, hogy az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű **formanyomtatvány, vagy a pénzügyi szervezet ennek figyelembe vételével készített saját formanyomtatványa** a pénzügyi szervezetek **ügyfél-forgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhető legyen.**

19. A pénzügyi szervezetek **segítsék elő, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban** lehetőség szerint **elkülönítetten**, lényegre törően és felsorolásszerűen **rögzítsék.** Amennyiben az ügyfelek nem az MNB által, vagy az MNB nyomtatványa alapján kialakított formanyomtatványon tesznek panaszt, úgy a szolgáltatók biztosítsák, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen a panasztétel során – a fenti elvek mentén – **elkülönítetten megjelölni kifogásaikat.**

20. A pénzügyi szervezetek legyenek **együttműködők a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel.** Az MNB javasolja, hogy **a pénzügyi szervezetek készítsenek meghatalmazásra vonatkozó, általuk preferált mintát** a meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében, és azt tegyék elérhetővé a **honlapjukon**, valamint az ügyfélforgalom számára **nyitva álló helyiségekben.** Amennyiben az ügyfelek nem a pénzügyi szervezet által készített mintát veszik alapul, úgy a pénzügyi szervezetek tájékoztassák az ügyfeleket arról, hogy a meghatalmazásnak milyen elengedhetetlen formai kellékei vannak.

VII. Panaszkezelés menete

21. A pénzügyi szervezetek **a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítsák** az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében törekedjenek az **együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra** a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

22. Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, indokolt, hogy a pénzügyi szervezetek gondoskodjanak **a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjtsék és megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.**

VIII. Válaszadási kötelezettséggel kapcsolatos elvek

23. Az MNB a vonatkozó jogszabályhely által szabott panaszkezelési határidő betartásán túl elvárja, hogy a pénzügyi szervezetek szüregszerűen késedelem nélkül adjanak választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a pénzügyi szervezet tájékoztassa az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint jelölje meg a pénzügyi szervezet vizsgálata befejezésének várható időpontját.

24. A pénzügyi szervezetek az ügyfelektől, (vagy a képviselőjükben eljáró szervezetektől, személyektől) beérkező **panaszok kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekedjenek**, kitérve az ügyfelek minden kifogására.

25. A válaszadás **a közérthetőségi elvárásoknak akkor felel meg**, ha a pénzügyi szervezet nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és választát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

IX. Nyilvántartás

26. A pénzügyi szervezetek az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait - a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően - **ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartásuk nyilván, például biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában**.

27. A telefonon tett panaszt a pénzügyi szervezetek **egyedi azonosítószámon tartásuk nyilván**, tekintettel arra, hogy az számukra egyszerűbbé teszi a panaszok visszakeresését, az ügyfelek számára pedig a későbbi hivatkozást.

28. Indokolt az **olyan adatok nyilvántartása**, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

X. Panaszok belső monitoringja, nyomon követése

29. Szükséges, hogy a pénzügyi szervezet olyan **nyilvántartást vezessen, mely alkalmas a panaszok belső nyomon követésére**.

30. Indokolt, hogy a pénzügyi szervezetek a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan elvégezzék a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, például a következők révén:

a. a pénzügyi szervezetek elemezzék az egyéni panaszok okait az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;

b. vizsgálják meg, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát.

31. Az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében elengedhetetlen, hogy a pénzügyi szervezetek kiküszöböljék a panaszok kiváltó okait.

32. Elvárt, hogy **a pénzügyi szervezet vezetése rendszeres tájékoztatást kapjon** a visszatérő vagy rendszerproblémákról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meg hozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

XI. Panaszkezelési szabályzat

33. Az MNB elnöke által kiadott MNB rendeletben rögzített panaszkezelési mintaszabályzat jelentős **alapkövetelményeket** határoz meg a pénzügyi szervezetek számára. Követendő gyakorlat, hogy a jogszabályi előírások minimumán felül a pénzügyi szervezetek szabályzatukban rögzítsék azokat a további információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezeléshez, az ügyfelek megfelelő tájékoztatásához, és azt az általános (tisztességes) eljárási politika részeként kezeljék.

34. A panaszkezelési szabályzatban a **panaszkezelési eljárás pontos menete az ügyfelek számára jól érthető módon kerüljön rögzítésre**.

35. A pénzügyi szervezetek a panaszkezelési szabályzatukat **minimum 11 pontos betűmérettel készítsék**; a nyomtatott formában megjelenő szabályzat vonatkozásában kiemelt elvárás a **jól olvasható kivitelezés**.

36. A panaszkezelési szabályzat **közzététele akkor alkalmas a figyelemfelhívásra**, ha azt a pénzügyi szervezetek a honlapjukon könnyen hozzáférhető módon helyezik el, továbbá nyomtatott formában is elérhetővé teszik az ügyfél-forgalom számára nyitva álló helyiségükben.

37. Szükséges, hogy a pénzügyi szervezetek **panaszkezelési szabályzata** elérhető legyen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység minden munkatársa számára, például a belső informatikai rendszeren keresztül.

38. A panaszkezelési szabályzatot a **pénzügyi szervezet vezetése hagyja jóvá**, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.

XII. Záró rendelkezések

39. Az ajánlás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

40. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

41. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.

42. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2015.10.21-től várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.

43. Hatályát veszti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

Dr. Matolcsy György
a Magyar Nemzeti Bank elnöke