



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK  
ÁLLAMI FELÜGYELETE

**Panaszkezelési Konzultáció  
2012. november 9. / 12.**

**A pénzügyi szervezetek  
panaszkezelési eljárásáról  
szóló 11/2012 (XI.8.) ajánlás**

*Sziliné dr. Bán Gyöngyvér*

- I. A panaszkezelési ajánlás
  - kialakításának indokai
  - elvárások, további lépések
- II. A panaszkezelési ajánlás tartalmi elemei
- III. A széles körű véleményezés során beérkezett észrevételek értékelése



# Panaszkezelési ajánlás kialakításának indokai

- **Viszonya a 1/2011. (IV.29.) számú általános fogyasztóvédelmi ajánláshoz**
  - Az általános fogyasztóvédelmi ajánlást további **szektor-specifikus ajánlások** követik, melyek várhatóan **2012 év végére** jelennek meg az alábbi témákban:
    - Unit-linked életbiztosítás
    - Fogyatékkal élő fogyasztók
    - Követeléskezelés
    - **Panaszkezelési ajánlás**
  
- **Szerepe a panaszkezelési csomagban:**
  - EIOPA ajánlás és Best Practices Report teljes körű átültetését szolgálja
  - A panaszkezelésre vonatkozó
    - hatályos ágazati törvényi és
    - hatályba lépő PSZÁF elnöki rendeleti normák egységes alkalmazása, kifejtése
      - ✓ *ott, ahol a jogszabályi szinten már nem fogalmazódhatott meg elvárás,*
      - ✓ **de a fogyasztóvédelmi vizsgálati tapasztalatok** során feltárt anomáliák indokolják
  
- **Szolgáltatók felé mérceként állított „jó gyakorlatok” egybegyűjtése**



# Panaszkezelési ajánlás – elvárások, további lépések

## A panaszkezelési ajánlás publikálása: 2012. november

- Alkalmazandó: 2013. január 1-t követően, igazodva a rendeletek hatálybalépéséhez
- A Felügyelet üdvözli a felkészült, proaktív szolgáltatói gyakorlatot

## Elvárások:

- A fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló elvek hatékonyan épüljenek be a szolgáltatók napi működésébe, és a vezető tisztségviselők, illetve a panaszkezelésért felelős ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák
- Hatékonyabb, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó panaszkezelési gyakorlat
  - közbizalom erősítése
- A panaszok kezelésén túlmenően **monitoring és prevenció**
  - a visszatérő illetve rendszerszintű problémák azonosítása
  - az okok feltárása és kiküszöbölése

## További lépések:

- Rendszeres Felügyeleti follow-up
- Jogszabályba átkerülő elvek törlése, átfogalmazása



# Panaszkezelési ajánlás tartalmi elemei

## ■ Szerkezete:

### ➤ 1.

- Célja, hatálya
- Kapcsolódó normaanyag

### ➤ 2.

- Általános elvek

### ➤ 3.

- ***Panaszkezelési Szervezeti Egység***
- ***Szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége***
- ***Panaszkezelés menete***
- ***Válaszadási kötelezettség***
- ***Nyilvántartás***
- ***Panaszkezelési szabályzat***
- ***Panaszok belső monitoringja, nyomon követése***
- ***Záró rendelkezések***

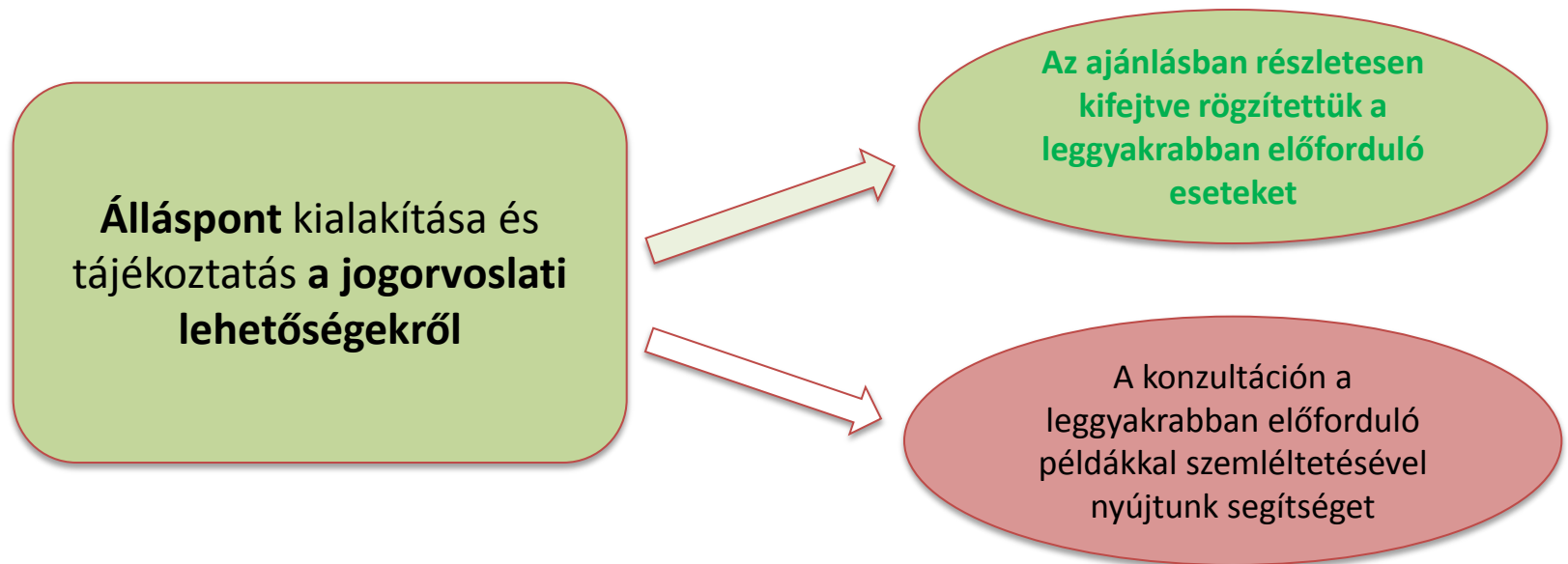


# A széles körű véleményezés során beérkezett észrevételek értékelése

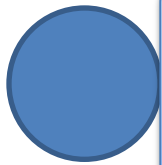
Törölve	Módosítva
➤ <b>Ügyfélismeretek</b> feltérképezése	➤ Felmerülő <b>további</b> érdekellentétek kezelése ➤ <b>Ügyfél kérésére</b> tájékoztatás, hogy milyen szakaszban az ügy
➤ Tájékoztatási kötelezettség a panaszkezelési <b>szervezeti egység</b> elérhetőségéről	➤ „ <b>Fogyasztói panasz</b> elnevezésű formanyomtatvány” - megnevezése
➤ Szolgáltató <b>panaszmegfogalmazásra</b> irányuló tájékoztatási kötelezettsége	➤ Egy adott panaszban a <b>különböző kifogások rögzítése:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ lényegre törően</li><li>▪ elkülönítetten</li><li>▪ felsorolás szerűen</li></ul>
➤ <b>5 munkanapon belüli értesítési kötelezettség</b> ➤ <b>válasz várható időpontja</b>	➤ Meghatalmazásra vonatkozó <b>szolgáltató által preferált</b> minta alapul vétele
➤ <b>Ügyfél-elégedettségi monitoring</b> rendszer kialakítása és értékelő beszámoló küldése	➤ <b>Közérhetőség</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ nem csak a releváns jogszabályhelyekre való hivatkozás</li><li>▪ azok értelmezése is szükséges</li></ul>
	➤ Panaszkezelési szabályzat kialakítása: <b>nyomtatott</b> forma, jól olvasható minőség



# A széles körű véleményezés során beérkezett észrevételek értékelése

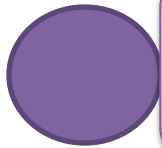


# A széles körű véleményezés során beérkezett észrevételek értékelése

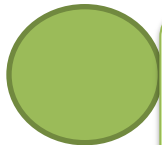


**Táblázat** igénye a bírságokról, panaszok számáról

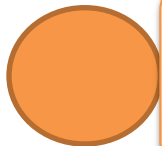
→ a Felügyelet honlapján megtalálható:  
*Beadvány statisztika*  
*Hatósági jelentés*



Szolgáltatók minőségi, kifejtő **válaszának** igénye  
→ az ajánlás és rendelet is tartalmaz rendelkezéseket



**Elszámolással** kapcsolatos kérdésekre vonatkozó igények  
→ *nem panaszkezelési téma*



**Nem teljeskörű** a szabályozás, jogszabályi szinten  
szükséges tovább szigorítani  
→ *a rendeletalkotási felhatalmazás korlátai*



# A széles körű véleményezés során beérkezett észrevételek értékelése

Bankszövetségi álláspont: „nem célszerű egy általános tartalmú **meghatalmazás minta** közzététele”  
→ *törvényi rendelkezések betartása kötelező*

**Rosshiszemű fogyasztó** esetén quasi szankcionálás akár költségmentesség megvonásával is  
→ *a Felügyelet nem tehet különbséget ilyen alapon a fogyasztók között*

## **Fogyasztó** vs. **Ügyfél** definíció

- Az ágazati törvényi megfogalmazás egyöntetűen: **ügyfél**
- A rendeleti normák is **ügyfél** fogalmat alkalmaznak
- Az EIOPA ajánlás is a „**complainant**” megfogalmazást használja
- Azonban egyértelmű a jogszabályi rendelkezésekben is, hogy melyek azok, amelyek csak a fogyasztó ügyfél esetén értelmezhetőek





PÉNZÜGYI SZERVEZETEK  
ÁLLAMI FELÜGYELETE

**Köszönöm a figyelmet!**

**Ban.Gyongyver@pszaf.hu**