



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK  
ÁLLAMI FELÜGYELETE

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

## **A Felügyelet panaszkezelési csomagja**

### **dr. Horváth Anna**

*2012. november 9.*

# A Felügyelet panaszkezelési csomagja

## 1. A panaszkezelési csomag kiadásának indokai

1. Fogyasztóvédelmi megfontolások
2. Intézményi panaszadatok
3. A Felügyelet vizsgálatai
4. EIOPA ajánlás
5. A Felügyelet szabályozó eszközei

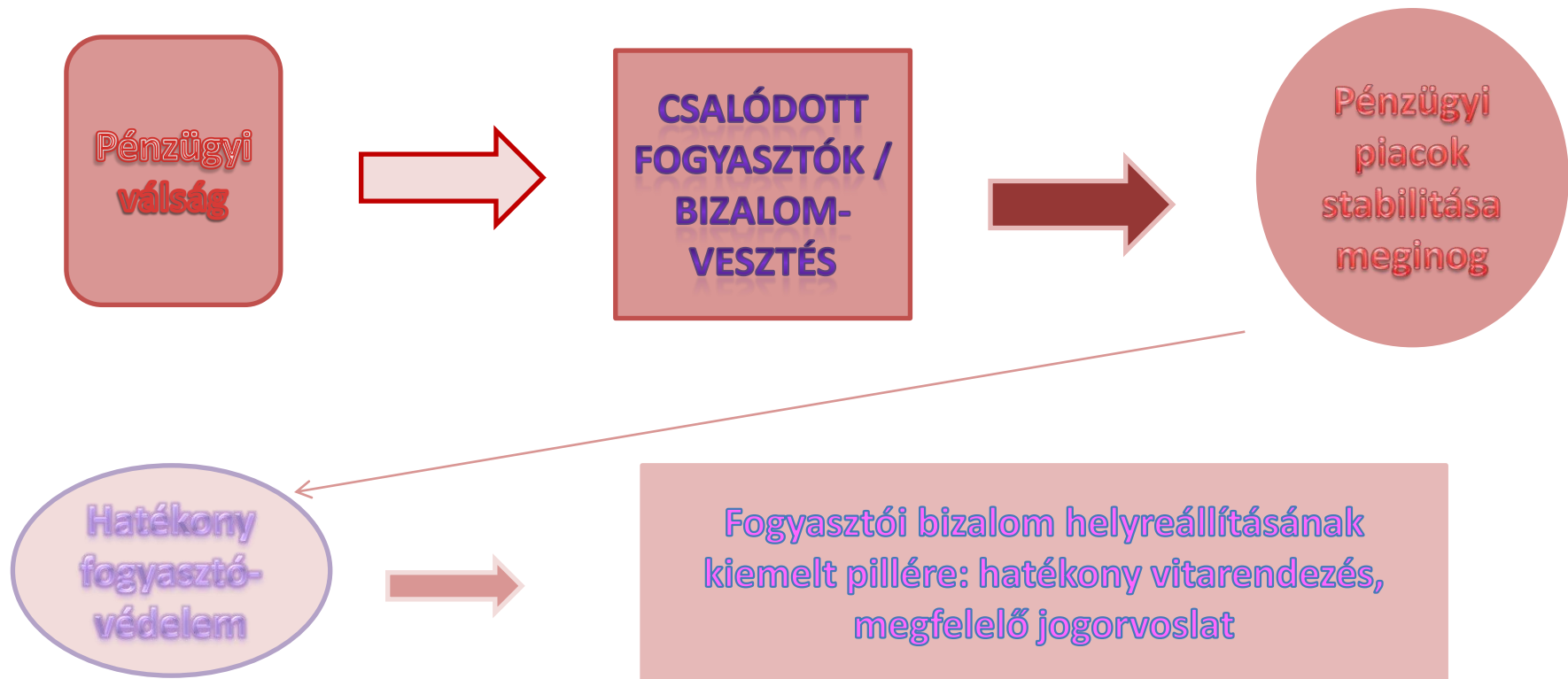
## 2. Panaszkezelési csomag

1. Felügyeleti rendelet
2. Felügyeleti ajánlás
3. Ügyfél-tájékoztatók: kiadvány, megújuló menüpont a honlapon



# A panaszkezelési csomag kiadásának indokai I.

## 1. Fogasztóvédelmi megfontolások



# A panaszkezelési csomag kiadásának indokai II.

## 2. Intézményi panaszadatok

- az intézményekhez benyújtott panaszok száma tekintetében egyre növekvő tendencia érvényesül
- Pénzügyi szervezetekhez érkezett **összes panasz szinte fele kerül elutasításra**
- **Peresített (lezárt) panaszügyek:** panaszos javára !!!

2009 és 2012 között kb. 75%-os  
panaszszám-növekedés  
prognosztizálható



# A panaszkezelési csomag kiadásának indokai III.

## 3. A Felügyelet vizsgálatai

**1. 2010.:** panaszkezelési témavizsgálat 120 intézménynél



111 db bírsághatározat, 25 M Ft bírság

**2. 2012.:** kérelemre indult fogyasztóvédelmi vizsgálat jelentős része intézményi panaszkezelési gyakorlattal volt összefüggésben

2012. I-III. negyedév	Pénzpiac	Biztosítás	Egyéb szektor
Panaszkezeléssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi <b>bírsághatározat</b>	222	36	9
Összes fogyasztóvédelmi bírsághatározat	393	120	25



# A panaszkezelési csomag kiadásának indokai

## IV.

	2012. Q1	2012. Q2	2012. Q3
	Összes bírsághatározat / panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabálysértés (darab)	Összes bírsághatározat / panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabálysértés (darab)	Összes bírsághatározat / panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabálysértés (darab)
Pénzpiac	127 / 66	102 / 56	164 / 100
Biztosítás	37 / 11	31 / 9	52 / 16
Pénztár	6 / 4	2 / 2	5 / 2



# A panaszkezelési csomag kiadásának indokai V.

## 4. EIOPA ajánlás

- Európai Biztosítás- és Foglalkoztatói nyugdíjhatóság (EIOPA) panaszkezelési ajánlása (iránymutatása) és Jó Gyakorlatok Jelentése
- EIOPA Rendelet 16. cikk, címzett: Felügyelet

EIOPA ajánlás	Hazai ágazati rendelkezések
1. Panaszkezelési szabályzat	✓ + kiegészítő szabályok
2. Panaszkezelési Szervezeti Egység	- -> átveendő
3. Regisztráció	✓
4. Jelentés-tétel	✓
5. Panaszok belső nyomon követése	- -> átveendő
6. Tájékoztatás	✓ + kiegészítő szabályok
7. Válaszadási kötelezettség	✓+ kiegészítő szabályok



# A panaszkezelési csomag kiadásának indokai

## VI.

### 5. A Felügyelet szabályozó eszközei

#### 1. Felügyeleti rendelet (ágazati törvények felhatalmazó rendelkezései)

(3) Felhatalmazást kap a Felügyelet elnöke arra, hogy rendeletben állapítsa meg:

*d) a fogyasztóval kötött szerződés megkötését megelőzően, a szerződéses jogviszony fennállása alatt, valamint annak megszűnése esetén alkalmazandó tájékoztatás formájára és módjára, az ügyfélpanaszok kezelésére, valamint az egyes pénzügyi szolgáltatások nyújtására vonatkozó tájékoztatás minimálisan kötelező tartalmi elemeire, (...) vonatkozó részletes szabályokat.*

#### 2. Felügyeleti ajánlás

*21. § A Felügyelet elnöke:*

*c) a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlatának alapjait ismertető, a 4. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyekre és szervezetekre nézve kötelező erővel nem rendelkező felügyeleti ajánlást ad ki, (...)*





# A panaszkezelési csomag kiadásának indokai VII.

## Indokok:



# 2. Panaszkezelési csomag

## 1. Felügyeleti elnöki rendeletek

### ➤ 7 db: 5-11/2012. (IX.11.) PSZÁF elnöki rendeletek

Rendelet	
Panaszkezelés általános szabályai	Teljes körű kivizsgálás, Szükséges információk beszerzése, Formanyomtatvány Továbbítás szervezeti egység számára
Válaszadási kötelezettség	Egyértelmű, közérthető indokolás Mely szerv hatásköre
Jegyzőkönyv	Mellékletben meghatározott minta
Nyilvántartás	Nyilvántartásra vonatkozó követelmények meghatározása
Panaszkezelési Szabályzat	Mellékletben meghatározott minimális követelmények Figyelemfelhívásra alkalmas közzététel
Tájékoztatás	Egyszerű nyelvezet



# 2. Panaszkezelési csomag II.

## 2. Panaszkezelési ajánlás

- **EIOPA ajánlás átültetését szolgálja**
- **Egyes törvényi, rendeleti rendelkezések kifejtése**
- **Bővebben .....**



## 2. Panaszkezelési csomag III.

### 3. Ügyfél-tájékoztatás:


- Panaszkezelési kiadvány
- Honlap-tájékoztatók aktualizálása



# Panaszkezelési kiadvány

PSZÁF tájékoztatók  
www.pszaf.hu

Teendők pénzügyi  
panaszok esetén



A pénzügyi szolgáltatókkal (például bankkal, biztosítóval) való ügyintézés során előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor úgy érezzük: a szolgáltató jogszerűtlenül vagy tisztességtelenül járt el velünk szemben. Ilyenkor fontos tisztában lennünk azzal, mit tehetünk, hogy a panaszunkra megnyugtató megoldást találjunk.



---

**Köszönöm a figyelmet!**

**Horvath.Anna@pszaf.hu**

