

## **Biztosítók - Q&A**

### **1. Milyen jogszabályi rendelkezéseket szükséges figyelembe venni a panaszkezelési szabályzat elkészítése során?**

*A panaszkezelési szabályzat elkészítése során az alábbi jogszabályi rendelkezésekre szükséges figyelemmel lenni:*

- *A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény;*
- *Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet;*
- *A biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 473/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet;*

*A fentiekén túl az MNB az alábbi ajánlás alkalmazását is elvárja a szolgáltatóktól:*

- *A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása (**Ajánlás**) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról<sup>1</sup>*

*(Az Ajánlás 41. pontja alapján az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a szolgáltató az Ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a szolgáltató jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a szolgáltató csupán az Ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az Ajánlásra való hivatkozást szükséges kerülni, illetve csak az Ajánlásból átemelt részek tekintetében szükséges alkalmazni.)*

### **2. A szolgáltatónak szükséges-e egyediesíteni a panaszkezelési szabályzatot?**

*A panaszkezelési szabályzatot – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapulvételével – minden esetben a szolgáltató működésére, tevékenységének jellegére, valamint adott esetben az arányosság elvére figyelemmel szükséges kialakítani. A szolgáltató ennek megfelelően – egyebek mellett – a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységről, annak elérhetőségeiről (így a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról). Az Ajánlásban foglaltak alapján követendő gyakorlat, hogy a jogszabályi előírások minimumán felül a szolgáltatók szabályzatukban rögzítsék azokat a további információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezeléshez, az ügyfelek megfelelő tájékoztatásához, és azt az általános (tisztességes) eljárási politika részeként kezeljék.*

*Ennek során a panaszkezelési szabályzatot a mindenkori jogszabályoknak, az Ajánlásnak és a szolgáltatók belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kell kialakítani, szükség esetén felülvizsgálni.*

*Fontos, hogy a szolgáltatók a panaszkezelés során használt fogalmakat a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, következetesen, minden dokumentumban egységes módon alkalmazzák.*

### **3. Milyen közzétételi szabályok vonatkoznak a panaszkezelési szabályzatra?**

*A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint – amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet – honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt*

---

<sup>1</sup> <https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-ajanlas-13-2015.pdf>

teszi közzé. Az Ajánlásban foglaltak alapján a panaszkezelési szabályzat közzététele akkor alkalmas a figyelemfelhívásra, ha azt a szolgáltató a honlapjukon könnyen hozzáférhető módon helyezik el, továbbá nyomtatott formában is elérhetővé teszik az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben.

A fentiekén túl az Ajánlás alapján az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a szolgáltatók 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.

#### **4. Milyen gyakran szükséges a panaszkezelési szabályzatot felülvizsgálni?**

A panaszkezelési szabályzatnak a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, naprakész információt kell tartalmaznia, ennek megfelelően amennyiben a szolgáltató működésében, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezések tekintetében változás történik, a panaszkezelési szabályzatot a változásra figyelemmel módosítani szükséges.

Leggyakrabban változó rendelkezések: panasz és az arra adott válasz megőrzésének ideje, a panaszról felvett jegyzőkönyv kiadásának határideje, telefonon történő hívásfogadási idő maximuma.

#### **5. Kinek kell jóváhagynia a panaszkezelési szabályzatot?**

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

#### **6. Hogyan kell megismerhetővé tenni a szolgáltató munkatársainak a panaszkezelési szabályzatot?**

Az Ajánlás alapján szükséges, hogy a szolgáltatók panaszkezelési szabályzata elérhető legyen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység minden munkatársa számára, például a belső informatikai rendszeren keresztül.

#### **7. Köteles-e az ügyfél a panaszát személyesen megtenni, vagy eljárhat meghatalmazott útján is?**

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Ajánlás alapján az MNB javasolja, hogy a szolgáltatók 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 szolgáltató által készített mintát veszik alapul, úgy a szolgáltatóknak szükséges tájékoztatni az ügyfeleket arról, hogy a meghatalmazásnak milyen elengedhetetlen formai kellékei vannak.