

**A Magyar Nemzeti Bank elnökének
40/2013. (XII. 29.) MNB rendelete**

az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, a magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

Az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény 79. §-ában, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi törvény 290. § (3) bekezdésében, a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXII. törvény 135. §-ában, a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. LX. törvény 235/A. §-ában, a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény 86. § a) pontjában valamint a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 180. § (3) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 4. § (9) bekezdésében meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

1. § (1) A rendelet hatálya az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakra, a pénzügyi intézményekre, a pénzforgalmi intézményekre, az elektronikuspénz-kibocsátó intézményekre, a magánnyugdíjpénztárakra, a biztosítókra, a független biztosításközvetítőkre, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézményekre, a befektetési vállalkozásokra és az árutőzsdei szolgáltatókra terjed ki.

(2) E rendelet alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2. § (1) Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, a magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató (a továbbiakban együtt: szolgáltató) teljes körűen vizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, illetve a tagnak (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szolgáltató a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést, illetve a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

(2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

(3) A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

3. § (1) Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

(2) A szolgáltató a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

(3) Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

(4) A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

4. § (1) A szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

(2) A szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

(3) A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

(4) A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy

a) a (3) bekezdés a) pontja esetében az 1. mellékletben található Panaszkezelési Mintaszabályzat IV. 1. a) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

b) a (3) bekezdés b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti az 1. mellékletben található Panaszkezelési Mintaszabályzat IV. 1. b) pontjában meghatározott elérhetőségen.

(5) Ha a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (3) bekezdés a) és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével hova fordulhat.

(6) A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

(7) A szolgáltató a (3)-(6) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

(8) A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

5. § (1) Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

(2) A szolgáltató a jegyzőkönyvet a 4. § (8) bekezdésében meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére.

6. § (1) A szolgáltató a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.

(2) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató

a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,

b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,

c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,

d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és

e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

7. § (1) A panaszkezelési szabályzat legalább az 1. mellékletben foglalt tartalmi elemeket tartalmazza.

(2) A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi közzé.

8. § (1) A szolgáltató az ügyfél részére a panaszkezeléssel összefüggésben az e rendeletben foglaltak szerint ad tájékoztatást és ennek során egyszerű nyelvezetet használ.

(2) Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

9. § Ez a rendelet 2014. január 1-jén lép hatályba.

1. melléklet a(z)/2013. (XII.) MNB rendelethez

Panaszkezelési Mintaszabályzat

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás),

ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő (minden munkanap 8 órától 16 óráig).

b) telefonon:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő) – legalább a hét egy munkanapján 8.00 órától 20 óráig.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (levelezési cím megjelölése);

c) telefaxon (telefaxszám megjelölése);

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnbn.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu);
- c) bíróság.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

2. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

dr. Matolcsy György
a Magyar Nemzeti Bank elnöke