

28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet

a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

Az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény 79. §-ában, a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény 135. §-ában, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 235/A. §-ában, a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény 86. § a) pontjában, a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 180. § (3) bekezdésében, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 290. § (3) bekezdésében, valamint a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény 201. § (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 magánnyugdíjpénztárakra, a biztosítókra, a független biztosításközvetítőkre, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézményekre, a befektetési vállalkozásokra, az árutőzsdei szolgáltatókra, a pénzforgalmi intézményekre, az elektronikuspénz-kibocsátó intézményekre, az utalványkibocsátókra, a pénzügyi intézményekre, a független közvetítőkre és az ÁÉKBV alapkezelőkre 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 magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás, az árutőzsdei szolgáltató, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, az utalványkibocsátó, a pénzügyi intézmény, a független közvetítő és az ÁÉKBV alapkezelő (a továbbiakban együtt: szolgáltató) teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (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 szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal 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 alkalmazzon. 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, ahol nyilvántartásba veszik azt.

(2) A szolgáltató az 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 panaszra adott, indokolással ellátott választ az (1)-(3) bekezdésekben meghatározott esetekben is a közlést követő 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

(5) A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző 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, és 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 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.

(5) Ha a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (3) bekezdés *a)* és *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 panaszát mely részével kihez 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 fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz (3) bekezdés alapján történő elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A pénzügyi szolgáltató az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról,

hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

(8) A szolgáltató a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - a szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

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

(10) A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, 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, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

(2) A szolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az ügyfélnek, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a 4. § (10) bekezdésében meghatározott módon - a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg - küldi meg az ügyfél részére.

6. § (1) A szolgáltató a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása 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. § (1) Ez a rendelet 2014. augusztus 1-jén lép hatályba.

(2) E rendelet rendelkezéseit a hatálybalépését követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.

(3) Hatályát veszti 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 szóló 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelet.

1. melléklet a 28/2014. (VII. 23.) 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 ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás),

ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő

b) telefonon:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő).

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, az ügyfélszolgálati ügyintéző 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 pénztári 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,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

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 panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. 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 rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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): az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, azokat kell a szabályzatban feltüntetni;

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.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.