

**A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása
a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről**

I. AZ AJÁNLÁS CÉLJA ÉS HATÁLYA

Az ajánlás célja a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) pénzügyi szervezetek panaszkezelésével kapcsolatos elvárásainak, a jogszabályok által támasztott követelmények tartalmát tükröző és a jogszabályi előírásokhoz kapcsolódó, adott esetben azon túlmutató elveknek, valamint jó gyakorlatoknak a megfogalmazása a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése, ezáltal a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, továbbá az ügyfelek érdekeinek magasabb szintű védelme érdekében.

Az MNB által támasztott elvárás, hogy az ajánlásban felsorakoztatott elvek, elvárások és jó gyakorlatok hatékonyan, a lehető legszélesebb körben épüljenek be a pénzügyi szervezetek napi működésébe, és a vezető tisztségviselők, illetve a panaszkezelésért felelős vezetők és ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák, ezáltal az intézmények ügyfeleket érintő valamennyi tevékenységének szerves elemévé váljanak. Az ajánlásban foglaltakhoz igazodó gyakorlat nemcsak az ügyfelek, hanem a pénzügyi szervezetek érdekét is szolgálja, hiszen az ügyfelek érdekeinek magas szintű védelmét biztosító szolgáltatói attitűd az ügyfelek bizalmára gyakorolt hatása révén az ügyfelek hosszú távú megtartását segítheti elő. Az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó, hatékonyabb panaszkezelési gyakorlat hozzájárul a pénzügyi szervezetek működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez és erősítéséhez, a reputációs kockázatok csökkentéséhez, továbbá a pénzügyi szervezet és az ügyfél között felmerülő esetleges jogviták hatékony kezeléséhez, valamint a jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzéséhez.

Az ajánlás kidolgozása során figyelembevételre került:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény,
- a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény,
- a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény,
- a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény,
- a magánnyugdíjról és magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény,
- az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény,
- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény,
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- az ÁÉKBV-alapkezelő panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 438/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint

- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet.

Az MNB jelen ajánlás közzétételével biztosítja az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíjhatóság a biztosítók panaszkezelésére¹, valamint a biztosításközvetítők panaszkezelésére² vonatkozó iránymutatásainak, illetve a panaszkezeléssel összefüggő jó gyakorlatokra vonatkozó jelentésének³, valamint az Európai Értékpapír-piaci Hatóság és az Európai Bankhatóság által kiadott, az értékpapíragazat és a bankszektor számára a panaszok kezelésére vonatkozó iránymutatásainak⁴ való megfelelést.

Az ajánlás címzettjei a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó, ügyfélpanaszok kivizsgálására és megválaszolására kötelezett szervezetek és személyek.

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban természetesen továbbra is kötelesek.

Jelen ajánlásban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak.

II. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Jelen ajánlás alkalmazásában:

- a) *pénzügyi szervezet*: az MNB tv. 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet;
- b) *ügyfél*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli;
- c) *panasz*: a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás.

III. ÁLTALÁNOS ELVEK

1. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet törekedjen az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a választást követően is.

¹ https://www.eiopa.europa.eu/content/guidelines-complaints-handling-insurance-undertakings-0_en

² <https://www.eiopa.europa.eu/content/guidelines-complaints-handling-insurance-intermediaries>

³ <https://register.eiopa.europa.eu/Publications/Guidelines/Best Practices Report complaints-handling by Insurance Undertakings EIOPA-BoS-12070 .pdf>

⁴ <https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors>

2. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járjon el.
3. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokat olyan szellemben kezelje, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a pénzügyi szervezet között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.
4. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében kívánatos, hogy a pénzügyi szervezet a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítsa a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

IV. HATÉKONY PANASZKEZELÉST TÁMOGATÓ SZERVEZETI KERETEK BIZTOSÍTÁSA

5. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet panaszkezelésért felelős szervezeti egységet jelöl ki, amely révén biztosítható a panaszok tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetetlenségek. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység az arányosság elvének, valamint a pénzügyi szervezet tevékenysége jellegének megfelelően alakítandó ki. Ennek keretében a pénzügyi szervezet mérlegelése szükséges a tekintetben, hogy e funkciót panaszkezelésért felelős személyre vagy szervezeti egységre delegálja.
6. Az MNB elvárja, hogy a panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője biztosítsa és ellenőrizze a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.
7. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet részesítse megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban az ügyintézőit a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.
8. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrizze, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén tegye meg a szükséges intézkedéseket.
9. Az MNB elvárja, hogy a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó biztosítsa, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, jelen ajánlásnak és a pénzügyi szervezet belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön

kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítsa, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

V. A PANASZ ELŐTERJESZTÉSE ÉS A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

10. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet az internetes honlapján panasz előterjesztésére szolgáló felületet alakít ki, amelyről közvetlenül elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatot és a jelen ajánlás 14. pontjában foglaltak szerinti tájékoztató anyagot.
11. Az MNB minden olyan digitális csatorna alkalmazását támogatja a panasztétel és a panaszkezelés során, amely az ügyfél érdeksérelme nélkül alkalmas a panaszok előterjesztésére.
12. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet erre irányuló kérés esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (e-mail, internetes banki felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújtson a panaszkezelés folyamatáról. Elvárt, hogy szóbeli panasz esetén a pénzügyi szervezet hívja fel az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.
13. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
14. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, rövid tájékoztató dokumentumot készít, és azt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető módon, valamint honlapján elektronikusan elérhetővé teszi. Az MNB jó gyakorlatnak tartja továbbá, ha a pénzügyi szervezet az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet⁵ is elérhetővé teszi az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a honlapján az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással.
15. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt nyújtson.
16. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – biztosítson elegendő időt és nyugodt körülményeket a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

⁵ <https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>.

17. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazza.
18. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.
19. Az MNB elvárja, hogy a panaszok kivizsgálása során a pénzügyi szervezet – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztassa az ügyfelet a vizsgálat állásáról.
20. Az MNB elvárja, hogy az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány⁶ vagy a pénzügyi szervezet ennek figyelembevételével készített saját formanyomtatványa a pénzügyi szervezet ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhető legyen.
21. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet segítse elő, hogy az ügyfél a panasztétel során a kifogásait és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítse.
22. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet legyen együttműködő a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel, ennek szellemében készítsen meghatalmazásmintát, továbbá tájékoztassa ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, és ezeket tegye elérhetővé a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben.

VI. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

23. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítsa az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, ennek érdekében a pénzügyi szervezet törekedjen az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.
24. Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet gondoskodjon a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.
25. Az MNB a Magyarország területén határon átnyúló tevékenységet végző pénzügyi szervezettől elvárja, hogy a magyar nyelven előterjesztett panaszt is kezelje és magyar nyelven válaszolja meg.

⁶ <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

VII. A PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA

26. Az MNB a vonatkozó jogszabályhely által szabott panaszkezelési határidő betartásán túl elvárja, hogy a pénzügyi szervezet indokolatlan késedelem nélkül adjon választ. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, elvárt, hogy a pénzügyi szervezet a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztassa az ügyfelet, és lehetőség szerint jelölje meg a vizsgálat befejezésének várható időpontját.
27. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfél panaszának kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekedjen a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.
28. A válasz a közérthetőség követelményének akkor felel meg, ha a pénzügyi szervezet nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi, és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.
29. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a válaszadás során egyértelműen rögzítse a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.
30. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panasz elutasítása esetén nyújtandó jogorvoslati tájékoztatás során arról is tájékoztatást nyújtson a fogyasztónak minősülő ügyfél részére, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávétési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.
31. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

VIII. A PANASZ NYOMON KÖVETÉSE

32. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartsa nyilván, például biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában.
33. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet felső vezetése – legalább negyedéves gyakorisággal – rendszeres tájékoztatást kapjon a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

34. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan kísérelje figyelemmel és összegezze, továbbá adjon visszajelzést az érintett, így különösen – amennyiben a pénzügyi szervezet rendelkezik ilyen területtel – a termékfejlesztésért felelős terület részére.
35. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet aktívan monitorozza a közreműködőkkel és a megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tegyen az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

IX. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

36. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott alapkövetelményeken felül a pénzügyi szervezet szabályzatában rögzítse azokat a további információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezeléshez, valamint az ügyfél megfelelő tájékoztatásához. Elvárt továbbá, hogy a panaszkezelési szabályzatban a panaszkezelés pontos menete az ügyfél számára jól érthető módon kerüljön rögzítésre.
37. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panaszkezelési szabályzatát legalább 10-es betűmérettel készítse, továbbá az elektronikus formában (honlapján) elérhetővé tett szabályzat esetén biztosítsa a tárgyszavas keresés lehetőségét.
38. A panaszkezelési szabályzat közzététele akkor jól látható és alkalmas a figyelemfelhívásra, ha azt a pénzügyi szervezet az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben vagy ennek hiányában székhelyén a bejárathoz vagy az információs pulthoz közel, a pénzügyi szervezet munkatársai segítségének igénybevétele nélkül, továbbá a honlapján a nyitó oldalon, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt könnyen hozzáférhető módon helyezi el.
39. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet panaszkezelési szabályzata elérhető legyen valamennyi ügyintézője – különösen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység munkatársai – számára, például a belső informatikai rendszeren keresztül.
40. Az MNB elvárja, hogy a panaszkezelési szabályzatot a pénzügyi szervezet felső vezetése hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.

X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

41. Az ajánlás az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

42. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
43. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
44. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2022. február 1. napjától várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.
45. 2022. február 1. napjától hatályát veszti a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke