66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet

az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes 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 befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint 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, a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény 201. § (3) bekezdésében, valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 439. § *a)* pontjában kapott felhatalmazás alapján, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 4. § (9) bekezdés *d)* pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva a következőket rendelem el:

1. § (1) A rendelet hatálya az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárra, a magánnyugdíjpénztárra, a befektetési vállalkozásra, a pénzügyi intézményre, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítőre, az ÁÉKBV-alapkezelőre, a biztosítóra, a független biztosításközvetítőre és az egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítőre (a továbbiakban együtt: szolgáltató) terjed ki.

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

2. § (1) A szolgáltató teljeskörűen 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 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 - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

(2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

(3) A szolgáltató - amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet - a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. 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 szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

(3) A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél

a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

b) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

(4) A (3) bekezdés szerinti esetben a szolgáltató a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg.

(5) A (3) bekezdésben foglalt rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató

a) az 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését vagy

b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét

nem biztosítja.

4. § A pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő, a befektetési vállalkozás és az ÁÉKBV-alapkezelő a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5. § (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, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

(2) Az (1) bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

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

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 törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult.

(4) Ha a szolgáltató szerint a panasz a (3) bekezdés *a)* és *b)* pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az *a)*, illetve a *b)* pont körébe.

(5) A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

(6) A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a szolgáltató válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

(7) A szolgáltató a (3), (4) és (6) bekezdésben foglaltakról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

(8) 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.

(9) A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a (8) bekezdésben foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

6. § A panaszról felvett 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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,

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

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

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

7. § A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,

b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,

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

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

e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

8. § (1) A szolgáltató a panaszok kezelésének módja és formája tekintetében a panaszkezelési szabályzatban legalább az 1. mellékletben foglalt elemeket rögzíti.

(2) 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 teszi közzé.

9. § Ez a rendelet a kihirdetését követő napon lép hatályba.

10. §[1]

1. melléklet a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelethez

A panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó szabályok panaszkezelési szabályzatban történő feltüntetése

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) megjelölése,

ab) ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség hiányában a székhely és a nyitvatartási idő megjelölése;

1 Hatályon kívül helyezve: 2010. évi CXXX. törvény 12-12/B. § alapján. Hatálytalan: 2021. XII. 22-től.

b) telefonon:
ba) telefonszám és
bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő)
megjelölése.
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
1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
3. Szóbeli panasz
3.1. A szóbeli panasz azonnali megvizsgálása
3.1.1. Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, magánnyugdíjpénztár, biztosító, befektetési vállalkozás, pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő és ÁÉKBV-alapkezelő esetében a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A jelen alpont szerinti szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
3.1.2. Független biztosításközvetítő és egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő esetében a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jelen alpont szerinti szolgáltató - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a szolgáltató az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.
3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
3.3. Hangfelvétel megőrzése
3.3.1. Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, magánnyugdíjpénztár, biztosító, befektetési vállalkozás, pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő és ÁÉKBV-alapkezelő esetében a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
3.3.2. Független biztosításközvetítő és egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő esetében a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni.
3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
3.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.6. 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.

3.7. 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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,

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

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz

4.1. Határidő

4.1.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

4.1.2. Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltató esetén az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot - pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével - a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a jelen alpont szerinti szolgáltató az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

4.2. Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltatók esetében a szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség
1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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 (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);
b) MNB: az aktuális elérhetőségek (a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat levelezési címének, telefonszámának pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);
c) bíróság.
2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása
1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza
a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

TARTALOMJEGYZÉK

66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet ---- 1
az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról ---- 1
1. melléklet a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelethez ---- 3
A panaszkezelés formájára és módjára vonatkozó szabályok panaszkezelési szabályzatban történő feltüntetése ---- 3