



A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

I. Az ajánlás célja, hatálya és kialakításának alapja

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) által kiadott **ajánlások általános célja** a Felügyelet hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, továbbá az eljárásban résztvevő ügyfelek érdekeinek védelme. A Felügyelet által kiadott ajánlások a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseken, mint minimum követelményeken felül fogalmazznak meg elveket. A Felügyelet a pénzügyi szervezetek értékelésekor, a megállapításainak megtétele, illetve az intézkedéseinek meghozatala során nemcsak az ajánlástól eltérő magatartásokat veszi figyelembe, hanem tekintetbe veszi az ajánlásban foglalt elvek megfelelő gyakorlati alkalmazását, követését is.

Az **ajánlás célja**, hogy kifejezze a jogszabályok által támasztott követelmények tartalmát tükröző, és a jogszabályi előírásokhoz kapcsolódó, de azon túlmutató jó gyakorlatokat. A Felügyelet jogérvényesítési gyakorlatán alapuló és egyben az egységes jogalkalmazást elősegítő, alkalmazni javasolt elvek, módszerek a megfelelő szolgáltatói tevékenység kialakításának orientációját szolgálják.

Az ajánlás közzétételével kapcsolatosan a Felügyelet által támasztott elvárás, hogy az ügyfelek érdekeinek védelmét szolgáló, az ajánlásban felsorakoztatott elvek hatékonyan épüljenek be a szolgáltatók napi működésébe, és a vezető tisztségviselők, illetve a panaszkezelésért felelős ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák, ezáltal az intézmények ügyfeleket érintő valamennyi tevékenységének szerves elemévé váljanak. Az ajánlásban foglaltak és az azokhoz való igazodás nemcsak az ügyfelek, hanem a szolgáltatók érdekeit is szolgálja, hiszen az ügyfelek érdekeinek magas szintű védelmét biztosító szolgáltatói magatartás pozitív versenytényező az ügyfelek hosszú távú megtartása érdekében. A hatékonyabb, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó panaszkezelési gyakorlat hozzájárul a pénzügyi szolgáltatók működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez és megerősítéséhez, a reputációs kockázatok csökkentéséhez, továbbá a pénzügyi szervezet és az ügyfél között felmerülő esetleges jogviták hatékony kezeléséhez, valamint a jövőbeni jogviták kialakulásának megelőzéséhez.

A fenti célok megvalósulása érdekében a legnagyobb felelősség a szolgáltató ügyfélpanaszok kezelésével foglalkozó szervezeti egységére hárul, ezért az ajánlásban megfogalmazott elvek különösen a panaszkezelésért felelős ügyintézők tevékenységére vonatkoznak.

Az ajánlás kialakításának célja továbbá, hogy a Felügyelet eleget tegyen az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatói nyugdíj-hatóság (EIOPA) panaszkezelési témában kiadott

ajánlásában¹ foglaltaknak, valamint, hogy érvényt szerezzen az EIOPA által kialakított panaszkezeléssel összefüggő jó gyakorlatok² jelentésében foglaltaknak.

Az EIOPA-t alapító Európai Parlamenti és Tanácsi rendelet³ alapján az EIOPA aktív szerepet játszik az egységes felügyeleti szemlélet kialakításában. Az EIOPA az iránymutatásokat és az ajánlásokat a hatékony és eredményes felügyeleti gyakorlatok létrehozása, és az uniós jog egységes és következetes alkalmazásának biztosítása céljából bocsátja ki.⁴

Az EIOPA ajánlás a tagállami felügyeleti hatóságokat célozza, és felhívja a nemzeti felügyeletet a figyelmét arra, hogy biztosítsák a biztosítók hatékony és gyors panaszkezelési eljárását. Tekintettel tehát arra, hogy az EIOPA ajánlás címzettjei a tagállami hatóságok, a Felügyelet feladata az ajánlás hazai szabályozói környezetbe való átültetése.

Ugyan az EIOPA ajánlás csupán a biztosítótársaságok panaszkezelésére vonatkozik, de ennek átültetése kapcsán a Felügyelet nem hagyhatta figyelmen kívül azt a tényt, hogy a hazai pénzügyi ágazati jogszabályok egységes előírásokat tartalmaznak valamennyi pénzügyi szervezet panaszkezelésére vonatkozóan. Erre való tekintettel elengedhetetlen, hogy a Felügyelet a konzisztencia és az egységes szabályozás fenntartása érdekében az EIOPA ajánlás és jó gyakorlatok jelentésében rögzített elvek mentén valamennyi szektort érintően fogalmazza meg az ügyfélpanaszok kezelésére vonatkozó ajánlását.

Az ajánlás hatálya a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 4.§-ában felsorolt pénzügyi szervezetek ügyfélpanaszok kezelésére vonatkozó tevékenységére terjed ki.

Az ajánlás időbeli hatálya: Az ajánlás – az alábbi hivatkozott Felügyeleti elnöki rendeletek – hatályba lépésének napjától, 2013. január 1. napjától alkalmazandó.

II. Ajánlásban megfogalmazottakhoz kapcsolódó normaanyag:

- 2011. évi CXCI. törvény a befektetési alapkezelőkről és kollektív befektetési formákról (Btv.);
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bszv.);
- 2007. évi CXVII. törvény a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről (Fnyt.);
- 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről (Btv.);
- 1997. évi LXXXII. törvény a magánnyugdíjról és magánnyugdíjpénztárakról (Mnytv.);
- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.);
- 1993. évi XCIV. törvény az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról (Öpt.);

¹ https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/consultations/consultationpapers/CP10-11/final/Guidelines_on_complaints-handling_by_Insurance_Undertakings_EIOPA-BoS-12069_.pdf

² https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/consultations/consultationpapers/CP10-11/final/Best_Practices_Report_complaints-handling_by_Insurance_Undertakings_EIOPA-BoS-12070_.pdf

³ Az 1094/2010. Európai Parlamenti és Tanácsi rendelet az európai felügyeleti hatóság (az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság) létrehozásáról (29. cikk) (EIOPA Rendelet)

⁴ EIOPA Rendelet 16. cikk

- 5/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet a pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról;
- 6/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról;
- 7/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet a magánnyugdíjpénztárak panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról;
- 8/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmények panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról;
- 9/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet a biztosítók és a független biztosításközvetítők panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról;
- 10/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet a befektetési vállalkozások és árutőzsdei szolgáltatók panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról;
- 11/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet a befektetési alapkezelők panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályokról.

III. Általános elvek

1. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a **szolgáltatók működjenek együtt** az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
2. A szolgáltatók a panaszkezelési eljárásuk során az ügyfelek 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 járnak el.
3. A szolgáltatók olyan panaszkezelési eljárást folytassanak, amely segítségével **képesek megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a szolgáltató között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.**
4. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a szolgáltatók panaszkezelési tevékenységük során alkalmazzák a **transzparencia elvét** annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt **fokozottan biztosítsák a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.**

IV. Panaszkezelési szervezeti egység

5. Előremutató, ha a **szolgáltatók panaszkezelésért felelős szervezeti egységet jelölnek ki**, amelynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek. 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 egy meglévő szervezeti egységre delegálja.

6. 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. Elengedhetetlen, hogy a panaszügyintézésrel foglalkozó **munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel rendelkezzenek.**
8. A szolgáltatók a **vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a panaszkezelési szabályzat** betartását követeljék meg eljáró ügyintézőiktől, valamint az azzal ellentétes eljárás esetén tegyék meg a szükséges intézkedéseket.
9. A **fogyasztóvédelmi kapcsolattartó** – a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában – **működjön együtt a panaszkezelési szervezeti egységgel.** Ennek során biztosítsa, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, jelen ajánlásnak és a pénzügyi szervezetek belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően került kialakításra, valamint biztosítsa, hogy a panaszkezelés minőségi színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történjen.

V. A szolgáltató tájékoztatási kötelezettségére vonatkozó elvek

10. Az ügyfélérdekek miatt szükséges, hogy a szolgáltatók a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során **adjanak közérthető, szakszerű és érdemi információt.**
11. Személyes ügyfélkapcsolataik alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára **biztosítsanak elegendő időt és nyugodt körülményeket a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.**
12. A szolgáltatók a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan **a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő világos, pontos és naprakész információt nyújtsanak.**
13. Jó gyakorlat, ha a szolgáltatók a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, **rövid információs kiadványt, tájékoztatót készítenek.** Jó gyakorlat **ezen tájékoztató kiadványoknak az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben való elérhetővé tétele.**
14. Fontos, hogy a szolgáltatók a panaszkezelés során **használt fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységes módon alkalmazzák.**
15. Követendő jó gyakorlat, hogy a szolgáltatók közöljék az ügyfelekkel a telefonon tett szóbeli panasz **egyedi azonosítószámát, valamint az írásbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat,** az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében.
16. Ajánlott, hogy a panaszkezelési eljárás során a szolgáltatók – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztassák az ügyfeleket arról, hogy az **eljárás milyen szakaszban** van.
17. Követendő gyakorlat, hogy a szolgáltatók mind szóban, mind írásban felhívják az ügyfelek figyelmét a Felügyelet **honlapjára,** és az ott szereplő **panaszkezelési formanyomtatványra,** valamint honlapjukon biztosítsanak oda átlinkelési lehetőséget. Elvárt, hogy a Felügyelet által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű **formanyomtatvány** a szolgáltatók **ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhető legyen.**
18. A szolgáltatók **segítsék elő, hogy az ügyfelek a panasztétel során, a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban** lehetőség szerint **elkülönítetten** (minden kifogást külön azonosítására alkalmas módon), lényegretörően és felsorolásszerűen **rögzítsék.** Amennyiben az ügyfelek nem a Felügyelet által kialakított formanyomtatványon tesznek panaszt, úgy a szolgáltatók biztosítsák, hogy az ügyfeleknek

lehetőségük legyen a panasztétel során – a fenti elvek mentén – elkülönítetten megjelölni kifogásaikat.

19. A szolgáltatók legyenek **együttműködők a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel**. A Felügyelet 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 szolgáltatók tájékoztassák az ügyfeleket arról, hogy a meghatalmazásnak milyen elengedhetetlen formai kellékei vannak.

VI. Panaszkezelés menete

20. A szolgáltatók **a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítsák** az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében törekedjenek az **együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra** a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.
21. Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, indokolt, hogy a szolgáltatók gondoskodjanak **a panaszban felvetett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról**.

VII. Válaszadási kötelezettséggel kapcsolatos elvek

22. A szolgáltatók az ügyfelektől, (vagy a képviselőjükben eljáró szervezetektől, személyektől) beérkező **panaszok kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekedjenek**, kitérve az ügyfelek minden kifogására.
23. A válaszadás **a közérthetőségi elvárásoknak akkor felel meg**, ha a szolgáltató nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával.
24. A szolgáltatók a panasz kivizsgálására adott válaszukban arra is hívják fel a figyelmet, hogy amennyiben az **ügyfelek nem értenek egyet a szolgáltató válaszával**, úgy milyen jogorvoslati lehetőségeik vannak.
25. Követendő gyakorlat, ha a pénzügyi szervezet **az ügyfél ismételt** – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – **panaszára** a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg az ügyfél számára, hogy **a korábbi panaszra adott választ csatolja**.
26. A szolgáltatók a panasz elutasítása esetén az ügyfél jogorvoslati lehetőségeire történő tájékoztatás során adják meg a **Felügyelet levelezési címét**.
27. Összhangban a panaszkezelés témájában kiadott, a II. pontban hivatkozott elnöki rendeletek 3. §-ában foglalt rendelkezésekkel, a Felügyelet elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a panasz elutasítása esetén **tájékoztassa az ügyfelet arról**, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint
 - a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Psztv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

28. A 27. a. pontban foglaltak szerint **fogyasztóvédelmi rendelkezésnek** minősülnek a következők:
- a) a Psztv. 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések (tájékoztatás, üzletszabályzat, stb.) , valamint
 - b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat),
 - bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (direkt marketing), továbbá
 - bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezései (információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések).
29. A 27. b. pontban foglaltak szerint **szereződés jogviszonyt érintő kérdés** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita.
30. A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a 27. a) pont esetében **a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető.**
31. A fentiekre tekintettel **a Felügyelet hatáskörébe tartozik** például, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél nem kapott
- a) éves elszámolást;
 - b) előzetes tájékoztatást a kamatemelésről;
 - c) tájékoztatást a KHR-ről;
 - d) törlesztési táblázatot;
 - e) tájékoztatást a biztosítási szerződés létrejöttéről;
 - f) díjfizetési felszólítást vagy törlésértesítőt.
32. A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a 27. b) pont esetében döntése alapján a **Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a bírósághoz** fordulhat.
33. **A Pénzügyi Békéltető Testület járhat el**, ha például a pénzügyi szolgáltató:
- a) idő előtt felmondta a szerződést,
 - b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
 - c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetemény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
 - d) szerződésszegése kárt okozott,
 - e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.
34. **Kizárólag a bíróság járhat el:**
- a) a biztatási kárral,
 - b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel,
 - c) a KHR-be kerülés jogalapjával
- összefüggő polgári jogi kérdésekben. **Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében** – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.
35. Amennyiben a szolgáltató álláspontja szerint **a panasz mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét, mind szerződéses kérdést érint**, akkor a fogyasztó ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a **panaszban foglaltak mely része tartozik** a Felügyelet, illetőleg a Pénzügyi Békéltető Testület/bíróság hatáskörébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely szervhez fordulhat.

36. **Ha a panasz a 27. a) és b) pontjának egyikébe sem tartozik**, a pénzügyi szolgáltatónak arról kell tájékoztatnia az ügyfelet, hogy panaszával kapcsolatban **további jogorvoslatra nincs lehetőség**. További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha az ügyfél:
- a) a pénzügyi szolgáltató munkatársának, közvetítőjének udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
 - b) a pénzügyi szolgáltató munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja (pl. várakozási idő),
 - c) méltányossági kérelmet nyújt be a pénzügyi szolgáltatónak,
 - d) szerződés meg nem kötését (pl. hitelnyújtás elutasítását) kifogásolja,
 - e) jogerősen lezárt ügy pénzügyi szolgáltató általi felülvizsgálatát kéri.

VIII. Nyilvántartás

37. A szolgáltatók az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait - a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően - az **ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartásuk nyilván**.
38. A telefonon tett panaszt a szolgáltatók **egyedi azonosítószámon tartásuk nyilván**, tekintettel arra, hogy az a szolgáltatók számára egyszerűbbé teszi a panaszok visszakeresését, az ügyfelek számára pedig a későbbi hivatkozást.
39. Indokolt az **olyan adatok nyilvánartatása**, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

IX. Panaszok belső monitoringja, nyomon követése

40. Szükséges, hogy a szolgáltató olyan **nyilvántartást vezessen, mely alkalmas a panaszok belső nyomon követésére**.
41. Indokolt, hogy a szolgáltatók a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan elvégezzék a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, például a következők révén:
- a. a szolgáltatók elemezzék az egyéni panaszok okait az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;
 - b. vizsgálják meg, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát.
42. Az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében elengedhetetlen, hogy a pénzügyi szervezetek küszöböljék ki a panaszok kiváltó okait.
43. Elvárt, hogy **a szolgáltató vezetése rendszeres tájékoztatást kapjon** a visszatérő vagy rendszerproblémákról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meg hozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

X. Panaszkezelési szabályzat

44. A Felügyelet elnöke által kiadott – II. pontban hivatkozott – vonatkozó rendeletekben rögzített panaszkezelési mintaszabályzat jelentős **alapkövetelményeket** határoz meg a szolgáltatók számára. 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.
45. A panaszkezelési szabályzatban a **panaszkezelési eljárás pontos menete az ügyfelek számára jól érthető módon kerüljön rögzítésre**.

46. A szolgáltatók a panaszkezelési szabályzatukat **minimum 11 pontos betűmérettel készítsék**; a nyomtatott formában megjelenő szabályzat vonatkozásában kiemelt elvárás a **jól olvasható kivitelezés**.
47. A panaszkezelési szabályzat **közzététele akkor alkalmas a figyelemfelhívásra**, ha azt a szolgáltatók a honlapjukon könnyen hozzáférhető módon helyezik el, továbbá nyomtatott formában is elérhetővé teszik az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségükben.
48. Szükséges, hogy a szolgáltatók **panaszkezelési szabályzata** elérhető legyen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység minden munkatársa számára a belső informatikai rendszeren keresztül.
49. A panaszkezelési szabályzatot a **szolgáltató vezetése hagyja jóvá**, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.

XI. Záró rendelkezések

50. Az ajánlás a Psztv.21.§ c) pontja szerint kiadott ajánlás.
51. A Felügyelet elnöke által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat. A Felügyelet felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy az adott szabályzatában foglaltak megfelelnek a Felügyelet elnöke 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.
52. Jelen ajánlás közzétételével egyidejűleg a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről szóló 14/2001. számú ajánlás panaszkezelési eljárásra vonatkozó része hatályát veszti.