

04/10/2018
JC 2018 35

Iránymutatások a panaszok kezeléséről az értékpapíragazat és a bankszektor számára

Iránymutatások a panaszok kezeléséről az értékpapíragazat (ESMA) és a bankszektor (EBH) számára

Cél

1. A fogyasztók megfelelő védelmének biztosítása érdekében ezen iránymutatások célja:
 - a. tisztázni a vállalati szervezetre vonatkozó, panaszkezeléssel kapcsolatos elvárásokat;
 - b. útmutatást adni a panaszosok tájékoztatására vonatkozóan;
 - c. útmutatást adni a panaszok megválaszolásának eljárásairól;
 - d. összehangolni a vállalkozásoknál a hozzájuk beérkező panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat;
 - e. biztosítani, hogy a vállalkozások panaszkezelési eljárásaira vonatkozóan a felügyeleti konvergencia minimális szintje érvényesüljön az EU-ban.

Hatály

2. Ez az iránymutatás a joghatóságuk alá tartozó területen működő vállalkozások panaszkezelési eljárásainak felügyeletére hatáskörrel rendelkező hatóságokra alkalmazandó, ideértve azon eseteket is, amikor a hatáskörrel rendelkező hatóság az uniós és a nemzeti jog alapján látja el a panaszok kezelésének felügyeletét a szolgáltatásnyújtás vagy a letelepedés szabadsága alapján a joghatósága alá tartozó területen üzleti tevékenységet folytató vállalkozásoknál.
3. A hitelintézetnek nem minősülő hitelezőkre és hitelközvetítőkre az iránymutatások hatálya olyan mértékben terjed ki, amilyen mértékben e hatóságokat hatáskörrel ruházták fel a jelzáloghitel-irányelv azon rendelkezései alkalmazásának és végrehajtásának biztosítására, amelyekre ezen iránymutatások vonatkoznak.
4. Ezen iránymutatások nem alkalmazandóak abban az esetben, ha a vállalkozáshoz beérkező panasz tárgya:
 - a. olyan tevékenység, amely az ESMA-rendelet 4. cikk (3) bekezdése vagy az EBH-rendelet 4 cikk (2) bekezdése, illetve a jelzáloghitel-irányelv 5. Cikke alapján nem tartozik a „hatáskörrel rendelkező hatóságok” által felügyelt tevékenységek közé;
 - b. egy másik jogalany olyan tevékenysége, amelyért a vállalkozásnak nem áll fenn sem jogi, sem szabályozási felelőssége (és e tevékenység a panasz lényegét képezi).

A vállalkozás azonban lehetőség szerint ilyen esetben is válaszoljon, és ismertesse az álláspontját a panasszal kapcsolatban, és/vagy adott esetben adja meg a panasz kezeléséért felelős vállalkozás vagy egyéb pénzügyi intézmény adatait.

Megfelelés, jelentéstételi kötelezettségek, valamint az alkalmazás időpontja

5. Az iránymutatások kiadása az európai felügyeleti hatóságokról (EFH) szóló rendelet 16. cikke alapján történt 1. A 16. cikk (3) bekezdése értelmében a hatáskörrel rendelkező hatóságok és a pénzügyi intézmények minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak.
6. Az iránymutatások az ESMA és az EBH álláspontját rögzítik a Pénzügyi Felügyelet Európai Rendszerén belüli megfelelő felügyeleti gyakorlatról és az uniós jog alkalmazásának módjáról. Az ESMA és az EBH ezért az iránymutatások címzettjeinek minősülő összes hatáskörrel rendelkező hatóságtól és pénzügyi intézménytől elvárja az iránymutatásoknak való megfelelést. Az iránymutatások hatálya alá tartozó hatáskörrel rendelkező hatóságok azzal tesznek eleget az iránymutatásoknak, hogy megfelelő módon beépítik azokat saját felügyeleti gyakorlataikba (pl. saját jogi kereteik vagy felügyeleti folyamataik módosításával) ott is, ahol az iránymutatások elsősorban intézményekre vonatkoznak.
7. A hatáskörrel rendelkező hatóságoknak a lefordított változatoknak az ESMA és az EBH általi közzétételét követő két hónapon belül a JCGuidelines.complaintshandling@esma.europa.eu címen, illetve a compliance@eba.europa.eu címen értesíteniük kell az ESMA-t és/vagy az EBH-t arról, hogy az iránymutatásoknak megfelelnek-e, illetve a megfelelés szándékukban áll-e, és a nem megfelelést indokolniuk kell. Amennyiben a határidőig nem érkezik válasz, úgy tekintik, hogy az adott, hatáskörrel rendelkező hatóság nem felel meg az iránymutatásoknak. Az értesítéshez használandó sablon az ESMA és az EBH weboldalán érhető el.
8. Az iránymutatások a (7) bekezdésben említett jelentéstételi kötelezettség időpontjától alkalmazandóak. A jelzáloghitel-irányelv alapján a hitelközvetítőknél és a hitelintézetnek nem minősülő hitelezőknél, valamint a pénzforgalmi irányelv alapján csak fizetéskezdeményezési vagy számlainformációs szolgáltatásokat nyújtó pénzforgalmi intézményeknél folyó panaszkezelés felügyeletét ellátni hatáskörrel rendelkező hatóságokra az iránymutatások 2019. május 1-től alkalmazandóak.
9. Függetlenül attól, hogy a (2) és a (3) bekezdés értelmében az EBH-rendelet 4. cikk (2) bekezdése szerinti hatóság címzettnek minősül-e vagy sem, amennyiben egy tagállam a 2014/17/EU irányelv 5. cikkével összhangban egynél több hatóságot jelölt ki, és az egyik az EBH-rendelet 4. cikk (2) bekezdése értelmében nem tekinthető hatóságnak, az EBH-rendelet 4. cikk (2) bekezdése szerinti és a 2014/17/EU irányelv 5. cikke szerint megjelölt hatóság a 2014/17/EU irányelv 5. cikk (3) bekezdése alapján elfogadott nemzeti rendelkezések sérelme nélkül köteles:
 - a) késedelem nélkül tájékoztatni a másik kijelölt hatóságot ezekről az iránymutatásokról és az alkalmazásuk időpontjáról;
 - b) írásban felkérni a másik hatóságot az iránymutatások alkalmazásának mérlegelésére;

¹ ESMA – Az Európai Parlament és a Tanács 1095/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Értékpapír-piaci Hatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/77/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről.

EBH - Az Európai Parlament és a Tanács 1093/2010/EU rendelete (2010. november 24.) az európai felügyeleti hatóság (Európai Bankhatóság) létrehozásáról, a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/78/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről.

- c) írásban felkérni a másik hatóságot, hogy az a) albekezdés szerinti értesítéstől számított két hónapon belül tájékoztassa az EBH-t vagy az EBH-rendelet 4. cikk (2) bekezdése szerinti hatóságot arról, hogy megfelel-e vagy meg kíván-e felelni ezeknek az iránymutatásoknak; valamint
- d) adott esetben késedelem nélkül továbbítani az EBH-nak a c) albekezdés alapján kapott információt.

Fogalommeghatározások

10. Eltérő rendelkezés hiányában az alábbi ágazati jogszabályokban alkalmazott fogalmak ezekben az iránymutatásokban is azonos értelemben szerepelnek:
 - a. a pénzügyi eszközök piacairól szóló (MiFID) irányelv;
 - b. az alternatívbefektetésialap-kezelőkről szóló (ABAK) irányelv;
 - c. az átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokról (ÁÉKBV) szóló irányelv;
 - d. a tőkekövetelményekről szóló irányelv (CRD) és a tőkekövetelményekről szóló rendelet (CRR);
 - e. a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló (PSD) irányelv;
 - f. az elektronikuspénz-irányelv (EMD); és
 - g. a jelzáloghitel-irányelv (MCD).
11. Az alábbi táblázatban szereplő, a nemzeti jog egyenértékű fogalommeghatározásaival szemben elsőbbséget nem élvező irányadó meghatározásokat kizárólag ezen iránymutatások céljára dolgozták ki.

<i>vállalkozás(ok)</i> ²	A pénzügyi piac alábbi szereplői, ha i. az MiFID I. mellékletének A. szakaszában felsorolt befektetési szolgáltatásokat és a B. szakaszban felsorolt kiegészítő szolgáltatásokat, ii. a CRD I. mellékletében felsorolt banki szolgáltatást, iii. az ÁÉKBV szerinti kollektív portfóliókezelési szolgáltatást, iv. a PSD 4. cikk (3) bekezdésében meghatározott pénzforgalmi szolgáltatást, (v) az EMD 2. cikk (2) bekezdésében meghatározott elektronikuspénz-kibocsátást vagy (vi) az MCD 4. cikk (3) bekezdésében meghatározott hitelmegállapodási, illetve a 4. cikk (5) bekezdésében meghatározott hitelközvetítői tevékenységeket végeznek: • befektetési vállalkozások (az MiFID 4. cikke (1) bekezdésének 1. pontjában szereplő fogalommeghatározás szerint); • alapkezelő társaságok (az ÁÉKBV-irányelv 2. cikk (1) bekezdés b) pontjában meghatározottak szerint) és befektetési társaságok, amelyek nem jelöltek ki alapkezelő társaságot (az ÁÉKBV-irányelv 30. cikkében említettek szerint); • külső alternatívbefektetésialap-kezelők (az ABAK-irányelv 5. cikke (1) bekezdésének a) pontjában szereplő fogalommeghatározás szerint),
-------------------------------------	---

² Amennyiben további uniós irányelvek hatálybalépése folytán valamelyik európai felügyeleti hatóság illetékessége új pénzügyi tevékenységekkel és/vagy pénzügyi intézményekkel bővül, az adott európai felügyeleti hatóság konzultációt folytat arról, hogy az iránymutatások hatálya ezekre a vállalkozásokra és tevékenységekre is kiterjed-e.

	amennyiben az ABAK-irányelv 6. cikkének (4) bekezdése szerinti szolgáltatásokat nyújtják; • hitelintézetek (a CRR 4. cikkének (1) bekezdésében szereplő fogalom meghatározás szerint); • pénzforgalmi intézmények (a PSD 4. cikkének (4) bekezdésében szereplő fogalom meghatározás szerint), beleértve a PSD 33. cikk értelmében mentesített számlainformáció szolgáltatókat, amelyek kizárólag a PSD I. mellékletének (8) pontjában említett pénzforgalmi szolgáltatást nyújtják; • elektronikuspénz-kibocsátó intézmények (az EMD 2. cikkének (1) bekezdésében szereplő fogalom meghatározás szerint), vagy • hitelközvetítők és hitelintézetnek nem minősülő hitelezők (az MCD 4. cikkének (5) és (10) bekezdésében szereplő fogalom meghatározás szerint).
<i>panasz</i>	Természetes vagy jogi személy által egy vállalkozásnak címzett elégedetlenséget kifejező nyilatkozat, amelynek tárgya i. az MiFID-irányelv, az ÁÉKBV-irányelv vagy az ABAK-irányelv alapján nyújtott befektetési szolgáltatás, ii. a CRD I. mellékletében felsorolt banki szolgáltatás, iii. az ÁÉKBV szerinti kollektív portfóliókezelési szolgáltatás, iv. a PSD 4. cikkének (3) bekezdésében meghatározott pénzforgalmi szolgáltatás, v. az EMD 2. cikkének (2) bekezdésében meghatározott elektronikuspénz-kibocsátás, vagy vi. az MCD 4. cikkének (3) bekezdésében meghatározott hitelmegállapodási, illetve a 4. cikk (5) bekezdésében meghatározott hitelközvetítői tevékenység.
<i>panaszos</i>	Olyan természetes vagy jogi személy, aki valamely vállalkozás által megvizsgálandó panasz tételére jogosultnak vélelmezhető, és aki panaszát már benyújtotta.

A panaszok kezelésére vonatkozó iránymutatások

1. iránymutatás – Panaszkezelési szabályzat

1. A hatáskörrel rendelkező hatóság biztosítsa, hogy:

- a vállalkozásoknak legyen érvényes „panaszkezelési szabályzata”. A szabályzatot a vállalkozás felső vezetése határozza meg és hagyja jóvá, amely egyben felelős a szabályzat végrehajtásáért és az annak való megfelelés ellenőrzéséért is.
- A „panaszkezelési szabályzatot” (írással) dokumentum rögzítse (pl. az „általános (tisztességes) bánásmódra vonatkozó szabályzat” részeként).

- c) A „panaszkezelési szabályzat” legyen a vállalkozás valamennyi érintett munkatársa számára megfelelő belső csatornán keresztül elérhető.

2. iránymutatás – Panaszkezelési funkció

2. A hatáskörrel rendelkező hatóság biztosítsa, hogy a vállalkozások rendelkezzenek a panaszok tisztességes kivizsgálását és az esetleges összeférhetetlenségek azonosítását és csökkentését lehetővé tevő panaszkezelési funkcióval.

3. iránymutatás – Nyilvántartás

3. A hatáskörrel rendelkező hatóság biztosítsa, hogy a vállalkozások a panaszokról a határidőre vonatkozó nemzeti követelményekkel összhangban megfelelő módon belső nyilvántartást vezessenek (például biztonságos elektronikus nyilvántartás révén).

4. iránymutatás – Adatszolgáltatás

4. A hatáskörrel rendelkező hatóság biztosítsa, hogy a vállalkozások nyújtsanak tájékoztatást a panaszokról és a panaszok kezeléséről az illetékes hatóságok vagy az ombudsman részére. A bejelentett adatok tartalmazzák a beérkezett panaszok számát a nemzeti kritériumoknak vagy adott esetben saját kritériumoknak megfelelő bontásban.

5. iránymutatás – A panaszkezelés belső nyomon követése

5. A hatáskörrel rendelkező hatóság biztosítsa, hogy az ismétlődő vagy rendszerszintű problémák, illetve a lehetséges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében a vállalkozások folyamatosan elemezzék a panaszkezelés adatait, például:
- a) Az egyéni panaszok okainak elemzésével a panasztípusok közös okainak azonosítása érdekében;
 - b) Azt figyelembe véve, hogy ezek a kiváltó okok más, többek között a panaszokban közvetlenül nem említett folyamatokat vagy termékeket is érinthetnek-e;
 - c) Észszerű esetben a kiváltó okok korrekciójával.

6. iránymutatás – Tájékoztatás nyújtása

6. A hatáskörrel rendelkező hatóság biztosítsa, hogy a vállalkozások:
- a) kérésre vagy a panasz kézhezvételének visszaigazolása után írásbeli tájékoztatást nyújtsanak a panaszkezelési eljárásukról.
 - b) a panaszkezelési eljárás részleteit könnyen hozzáférhető módon közzétegyék, például brosúrákban, tájékoztatókban, szerződéses dokumentumokban vagy a honlapjukon.
 - c) a panaszkezelés folyamatáról egyértelmű, pontos és naprakész tájékoztatást nyújtsanak, amely a következőket tartalmazza:

- (i) a panasztétel módjának részletei (pl. a panaszos által benyújtandó információk típusa, annak a személynek vagy osztálynak a neve és elérhetősége, akihez a panaszt címezni kell);
- (ii) a panasz kezelése során követendő eljárás (pl. a panasz visszaigazolásának ideje, a kezelésre irányadó határidő, a hatáskörrel rendelkező hatóság, az ombudsman vagy az alternatív vitarendezési mechanizmus elérhetősége stb.).

d) A panasz további kezeléséről a panaszost folyamatosan tájékoztatni kell.

7. iránymutatás – A panaszok megválaszolásának eljárásai

7. A hatáskörrel rendelkező hatóság biztosítsa, hogy a vállalkozások:

- a) a panasszal kapcsolatos valamennyi releváns bizonyítékot és információt igyekezzenek összegyűjteni és kivizsgálni.
- b) egyszerű, pontosan érthető nyelven kommunikáljanak.
- c) sürgősség esetén késedelem nélkül vagy legalább a nemzeti szinten megállapított határidőn belül válaszoljanak. Ha a válaszadás az elvárt határidőn belül nem lehetséges, a vállalkozásnak tájékoztatnia kell a panaszost a késedelem okairól, és jeleznie kell, hogy a vállalkozás a vizsgálattal várhatóan mikor készül el.
- d) A panasszal kapcsolatos álláspontjukat részletesen indokolják meg, és a panaszosnak kínálják fel a panasz fenntartásának lehetőségét, például az ombudsman, az alternatív vitarendezési mechanizmus, a hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóságok stb. elérhetősége révén, ha olyan végleges döntést hoznak, amely a panaszos követelését nem teljes mértékben elégíti ki (illetve bármely olyan végleges döntés esetében, amelyre nézve a nemzeti szabályok ezt előírják). Az ilyen döntést a nemzeti szabályok kötelezése esetén írásba kell foglalni.