

JC 2014 43
27 May 2014

Joint Committee
Iránymutatások a panaszkezelésről az értékpapír-piaci
(ESMA) és a banki szektor (EBH) számára

Tartalomjegyzék

Iránymutatások a panaszkezelésről az értékpapír-piaci (ESMA) és a banki szektor (EBH) számára.....	4
--	---

Mozaikszók

ABAK	Alternatív befektetési alap-kezelőkről
ABAK- Irányelv	Alternatív befektetési alap-kezelőkről szóló irányelv
ÁÉKBV	Átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokról
CRD	Tőkekövetelmény-irányelv
CRR	Tőkekövetelmény-rendelet
EBH	Európai bankhatóság
EMD	Elektronikus pénzről szóló irányelv
ESMA	Európai értékpapír-piaci hatóság
EU	Európai Unió
MiFID	Pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv
PSD	Pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló irányelv

Iránymutatások a panaszkezelésről az értékpapír-piaci (ESMA) és a banki szektor (EBH) számára

Cél

1. Ez az iránymutatás a fogyasztók megfelelő védelmének biztosítása érdekében a következőkre törekszik:
 - a. a vállalkozások panaszkezelés szervezésével kapcsolatban támasztott elvárások megfogalmazása;
 - b. útmutatás nyújtása a panaszosok tájékoztatásával kapcsolatban;
 - c. útmutatás nyújtása a panaszkezelési eljárásokkal kapcsolatban;
 - d. a vállalkozások által a hozzájuk beérkező panaszok kezelése során alkalmazott szabályrendszerek harmonizálása; és
 - e. annak biztosítása, hogy a vállalkozások panaszkezelési szabályrendszereire EU-szerte minimális szintű felügyeleti konvergencia vonatkozzon.

Hatály

2. Ez az iránymutatás az illetékességi területükön működő vállalkozások panaszkezelésének felügyeletében hatáskörrel rendelkező hatóságokra alkalmazandó. Ez magában foglalja azokat az eseteket, amikor a hatáskörrel rendelkező hatóság az uniós és nemzeti jog alapján felügyeli a szolgáltatásnyújtás szabadsága vagy a letelepedés szabadsága alapján illetékességi területén tevékenységet folytató vállalkozások által végzett panaszkezelést.
3. Ez az iránymutatás nem alkalmazandó, amennyiben a vállalkozáshoz a következőkkel kapcsolatban érkezik be panasz:
 - a. az ESMA-rendelet 4. cikkének 3. pontja vagy az EBH-rendelet 4. cikkének 2. pontja szerinti „hatáskörrel rendelkező hatóságok” által felügyelt tevékenységektől különböző tevékenységek; vagy
 - b. valamely másik intézmény olyan tevékenységei, amelyért az adott vállalkozás nem tartozik jogi vagy szabályozási felelősséggel (amennyiben a panasz lényegében e tevékenységekkel kapcsolatos).

A vállalkozásnak azonban – amennyiben lehetséges – választ kell adnia, amelyben kifejti a panasszal kapcsolatos álláspontját, és/vagy adott esetben megadja a panasz kezeléséért felelős vállalkozás vagy egyéb pénzügyi intézmény adatait.

A megfelelésre, a jelentéstételre, valamint az alkalmazás időpontjára vonatkozó szabályok

4. Ezt az iránymutatást az európai felügyeleti hatóságokról (EFH) szóló rendeletek¹ 16. cikke alapján adták ki. A 16. cikk (3) bekezdése értelmében a hatáskörrel rendelkező hatóságok és pénzügyi intézmények minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak.
5. Az iránymutatás rögzíti az ESMA és az EBH álláspontját a Pénzügyi Felügyelet Európai Rendszerén belüli megfelelő felügyeleti gyakorlatokról, valamint arról, hogy miként kell alkalmazni az uniós jogot. Az ESMA és az EBH ezért elvárja, hogy valamennyi hatáskörrel rendelkező hatóság és pénzügyi intézmény betartsa a neki címzett iránymutatásokat. Az iránymutatás hatálya alá tartozó, hatáskörrel rendelkező hatóságok azzal tesznek eleget az iránymutatásnak, hogy megfelelő módon beépítik azt saját felügyeleti gyakorlataikba (pl. saját jogi kereteik vagy felügyeleti folyamataik módosításával) ott is, ahol az iránymutatás elsősorban intézményekre vonatkozik.
6. A hatáskörrel rendelkező hatóságoknak a lefordított változatok ESMA és EBH általi közzétételét követően két hónapon belül értesíteniük kell az ESMA-t, és az EBH-t a JCguidelines.complaintshandling@esma.europa.eu és a compliance@eba.europa.eu címen, hogy megfelelnek-e vagy meg kívánnak-e felelni az iránymutatásnak, megjelölve a meg nem felelés indokait. Amennyiben eddig a határidőig nem érkezik válasz, a két hatóság úgy tekinti, hogy a hatáskörrel rendelkező hatóságok nem felelnek meg az iránymutatásnak. Az értesítésekhez használandó sablon az ESMA és az EBH weboldalán található.
7. Ez az iránymutatás a bejelentési követelményre vonatkozó, 6. bekezdésben említett időponttól alkalmazandó.

Fogalom meghatározások

8. **Eltérő rendelkezés hiányában ez az iránymutatás a következő ágazati jogszabályokban használt kifejezéseket azokkal egyező módon értelmezi:**
 - a. a pénzügyi eszközök piacairól szóló irányelv (MiFID-irányelv);
 - b. az alternatív befektetési alap-kezelőkről szóló irányelv (ABAK-irányelv);
 - c. az átruházható értékpapírokkal foglalkozó kollektív befektetési vállalkozásokról szóló irányelv (ÁÉKBV-irányelv)

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

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

- d. a tőkekövetelmény-irányelv (CRD-irányelv) és a tőkekövetelmény-rendelet (CRR-rendelet);
 - e. a pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló irányelv (PSD-irányelv);
 - f. az elektronikus pénzről szóló irányelv (az e-pénzről szóló irányelv).
9. Az alábbi táblázat tartalmazza a kizárólag jelen iránymutatások vonatkozásában alkalmazandó indikatív fogalom meghatározásokat, amelyek azonban nem írják felül a nemzeti jog egyenértékű fogalom meghatározásait,

<i>vállalkozás(ok)</i> ²	<p>A következő pénzügyi piaci szereplők, amennyiben (i.) a MiFID-irányelv I. mellékletének A. szakaszában felsorolt befektetési szolgáltatásokat és B. szakaszában felsorolt kiegészítő szolgáltatásokat, vagy (ii.) a CRD-irányelv I. mellékletében felsorolt banki szolgáltatásokat, vagy (iii.) az ÁÉKBV kollektív portfóliókezelésével összefüggő szolgáltatásokat, vagy (iv.) a PSD-irányelv 4. cikkének 3. pontjában meghatározott pénzforgalmi szolgáltatásokat nyújtanak, vagy (v.) az e-pénzről szóló irányelv 2. cikkének 2. pontjában meghatározott elektronikus pénzt bocsátanak ki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • befektetési vállalkozások (a MiFID-irányelv 4. cikke 1. pontjának 1. alpontjában szereplő fogalom meghatározás szerint); • alapkezelő társaságok (az ÁÉKBV-irányelv 2. cikke 1. pontjának b) pontjában szereplő fogalom meghatározás szerint) és olyan befektetési társaságok, amelyek nem bíztak meg alapkezelő társaságot (az ÁÉKBV-irányelv 30. cikkében említettek szerint); • külső ABAK-ok (az ABAK-irányelv 5. cikke (1) pontjának a) alpontjában szereplő fogalom meghatározás szerint), ha az ABAK-irányelv 6. cikkének (4) bekezdése alapján nyújtanak szolgáltatásokat; • hitelintézetek (a CRR-rendelet 4. cikkének 1. pontjában foglalt fogalom meghatározás szerint); valamint • pénzforgalmi intézmények és elektronikus pénz-
-------------------------------------	--

² Amennyiben olyan új uniós irányelvek lépnek hatályba, amelyek révén új pénzügyi tevékenységek, illetve pénzügyi intézmények kerülnek be valamely európai felügyeleti hatóság tevékenységi körébe, az érintett európai felügyeleti hatóság konzultálni fog az iránymutatás alkalmazhatóságának az e vállalkozásokra vagy tevékenységekre való esetleges kiterjesztéséről.

	kibocsátó intézmények (a PSD-irányelv 4. cikkének 4. pontjában és az e-pénzről szóló irányelv 2. cikkének 1. pontjában foglalt fogalom meghatározás szerint).
<i>panasz</i>	Egy természetes vagy jogi személy által valamely vállalkozásnak címzett, elégedetlenséget tartalmazó nyilatkozat, (i.) a MiFID-irányelv, az ÁÉKBV-irányelv vagy az ABAK-irányelv alapján nyújtott befektetési szolgáltatás, vagy (ii.) a CRD-irányelv I. mellékletében felsorolt banki szolgáltatás, vagy (iii.) az ÁÉKBV-irányelv szerinti kollektív portfóliókezelési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban.
<i>panaszos</i>	Egy természetes vagy jogi személy, akiről vélelmezhető, hogy jogosult arra, hogy panaszát valamely vállalkozás megvizsgálja, és aki panaszát már benyújtotta.

Iránymutatások a panaszkezelésről

1. iránymutatás – A panaszkezelési szabályzat

1. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy:
 - a) a vállalkozások „panaszkezelési szabályzatot” alakítsanak ki; ezt a szabályzatot a vállalkozásnak az alkalmazásért és a megfelelés ellenőrzéséért is felelős felső vezetése állapítja meg és hagyja jóvá;
 - b) e „panaszkezelési szabályzatot” (írott) dokumentumban határozzák meg például az „általános (tisztesleges) eljárási politika” részeként;
 - c) a „panaszkezelési szabályzatot” a megfelelő belső csatornákon a vállalkozás a személyzet valamennyi érintett tagja számára hozzáférhetővé teszi.

2. iránymutatás – A panaszkezelési feladatkör

2. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a vállalkozások olyan panaszkezelési feladatkört alakítsanak ki, amelynek révén tisztességesen kivizsgálhatók a panaszok, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek.

3. iránymutatás – Nyilvántartásba vétel

3. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a vállalkozások a nemzeti határidő-követelményekkel összhangban megfelelő belső panasznyilvántartást vezessenek (például biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában).

4. iránymutatás – Jelentéstétel

4. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a vállalkozások tájékoztatást nyújtsanak a hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóságok vagy az ombudsman számára a panaszokról és azok kezeléséről. Ezeknek az adatoknak ki kell terjedniük a beérkezett – és a nemzeti vagy adott esetben saját kritériumoknak megfelelően rendszerezett – panaszok számára.

5. iránymutatás – A panaszkezelés belső nyomon követése

5. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében a vállalkozások folyamatosan elvégezzék a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, például a következők révén:
 - a) az egyéni panaszok okainak elemzése az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;
 - b) annak megvizsgálása, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik panasz tárgyát; és
 - c) indokolt esetben a kiváltó okok kijavítása.

6. iránymutatás – Tájékoztatás

6. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a vállalkozások:
- a) kérelemre, vagy a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásos tájékoztatást nyújtsanak panaszkezelési eljárásukról;
 - b) könnyen hozzáférhető módon közzé tegyék panaszkezelési eljárásuk részleteit, például tájékoztató füzetekben, rövid kiadványokban, szerződéses dokumentumokban vagy a biztosító honlapján keresztül;
 - c) világos, pontos és naprakész tájékoztatást nyújtsanak a panaszkezelési eljárásról; e tájékoztatás magában foglalja a következőket:
 - i. a panasztétel módjának részletei (például hogy milyen információt kell átadnia a panaszosnak; azon személy vagy osztály elérhetőségei, akihez/amelyhez a panaszt intézni kell);
 - ii. a panaszkezelés során követendő eljárás (például a panasz beérkezésének visszaigazolásakor az irányadó kezelési határidő megjelölése, a hatáskörrel rendelkező hatóság, ombudsman vagy alternatív vitarendezési fórum igénybevételének lehetősége, stb.);
 - d) a panaszt folyamatosan tájékoztassák panaszának további kezeléséről.

7. iránymutatás – A panaszokra való válaszadással kapcsolatos eljárások

7. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a vállalkozások:
- a) összegyűjtsék és megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt;
 - b) egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikáljanak;
 - c) sürgősen késedelem nélkül, vagy legalább a nemzeti szinten megállapított határidőn belül választ adjanak. Ha nem adható válasz a várt határidőn belül, a vállalkozás tájékoztassa a panaszost a késedelem okáról, és jelölje meg a vállalkozás vizsgálata befejezésének várható időpontját;
 - d) ha a végleges döntés nem ad teljes mértékben helyt a panaszos kérelmének (vagy a nemzeti szabályok ilyen értelmű rendelkezése esetén valamennyi végleges döntés esetében), részletes magyarázatot adjanak a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontjáról, és kiemeljék, hogy a panaszos dönthet panaszának fenntartása mellett, így például az ombudsmanhoz vagy a hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóságokhoz fordulhat, vagy alternatív vitarendezési fórumot vehet igénybe stb.. Ahol a nemzeti szabályok megkövetelik, az ilyen döntést írásba kell foglalni.