# 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

**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**

A Kormány

a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 180. § (1) bekezdés *f)* pontjában, az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény 88. § *c)* pontjában, valamint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 290. § (1) bekezdés *j)* pontjában

kapott felhatalmazás alapján, az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

1. **§** E rendelet alkalmazásában szolgáltató
2. a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) szerinti befektetési vállalkozás,
3. az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (a továbbiakban: Fsztv.) szerinti pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény és utalványkibocsátó, valamint
4. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerinti pénzügyi intézmény és független közvetítő.
5. **§** (1) A szolgáltató a Bszt. 121. § (1) bekezdése, az Fsztv. 70. § (1) bekezdése, illetve a Hpt. 288. § (1) bekezdése szerinti
6. szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
7. telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,
8. írásbeli panaszt elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja.
9. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
10. A szolgáltató a szóbeli panaszt - a (4) bekezdésben meghatározott kivétellel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - az (5) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
11. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - az (5) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
12. *1* A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott

álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

(5a)*2* 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.

(5b)*3* Az (5) és az (5a) bekezdés alkalmazásában munkanap alatt a

pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározott munkanap értendő.

1. A szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
2. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A szolgáltatónak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.
3. **§** (1) A szolgáltató az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a (2) bekezdés szerinti nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít. A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.
4. A szolgáltató az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
5. A (2) bekezdés szerinti nyilvántartás tartalmazza
6. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
7. a panasz benyújtásának időpontját,

*1 Megállapította: 131/2018. (VII. 23.) Korm. rendelet 3. § (1). Hatályos: 2018. VIII. 22-től. 2 Beiktatta: 131/2018. (VII. 23.) Korm. rendelet 3. § (2). Hatályos: 2018. VIII. 22-től.*

*3 Beiktatta: 131/2018. (VII. 23.) Korm. rendelet 3. § (2). Hatályos: 2018. VIII. 22-től.*

1. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
2. a *c)* pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
3. a panasz megválaszolásának időpontját.
4. A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén közzéteszi.
5. **§** Ez a rendelet 2017. január 1-jén lép hatályba.
6. **§***1* Ez a rendelet a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a

2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.

*1 Beiktatta: 131/2018. (VII. 23.) Korm. rendelet 4. §. Hatályos: 2018. VIII. 22-től.*

TARTALOMJEGYZÉK

435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 1 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 1