

Megújított jegybanki rendelet: gyakrabban jöhet gyors digitális válasz panaszainkra

A jegybank pénzügyi szervezetek panaszkezelését szabályozó megújított rendelete immár kiterjed az újfajta piaci szereplőkre, például a hiteligonozókra. Szóbeli panaszos ügyfelek kérhetik, hogy postai helyett a gyorsabb digitális úton érkezzon meg az intézmény válasza. Az intézményeknek – ha a panaszokat e csatornákon is fogadják – panaszkezelési szabályzatukban fel kell tüntetniük a panaszok applikáción, ügyfélportálon, illetve más digitális csatornán történő beadásának lehetőségét.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) – egyebek közt a jogszabályi, technológiai változások, illetve új típusú felügyelt intézmények megjelenése nyomán – megújította a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének módjáról szóló korábbi [rendeletét](#).

Az ügyfeleket védő panaszkezelési szabályok a továbbiakban (az eddigi pénzügyi szervezetek mellett) kiterjednek a pénzforgalmi, elektronikuspénz- vagy utalványkibocsátó intézményekre, a [hiteligonozókra](#), illetve – pénzügyi, kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységénél – a posta elszámoló központra is. A [kripto eszköz-szolgáltatók](#) panaszkezelésére vonatkozó uniós szabályokat kiegészítve az MNB elvárja, hogy e piac szereplői is nyújtsanak tájékoztatást a jogorvoslati lehetőségekről a fogyasztók panaszait elutasító válaszaikban, és tudják igazolni a válasz ügyfeleknek történő megküldését. A függő közvetítőkkel, pénztári tagszervezőkkel szembeni panaszok kapcsán – a panaszkezelésért önálló felelősséggel tartozó biztosításközvetítő többes ügynök kivételével – azok megbízó intézményei tartoznak felelősséggel.

Az ügyfelek a szóban előterjesztett panaszaiknál ezentúl kifejezetten kérhetik, hogy azokra a postai út helyett elektronikusan, azaz gyorsabban, költséghatékonyabban érkezzon meg a pénzügyi szervezet válasza. A szóbeli panaszosok tehát saját igényeik alapján dönthetnek arról, hogy melyik válaszadást választják.

A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó alapvető előírásokat meghatározó ágazati szabályozás értelmében az ügyfél által ismételt előterjesztett, új információt nem tartalmazó, korábban érdemben megválaszolt panaszok kapcsán eltérő kötelezettségek terhelik az egyes intézményeket. A megújított MNB rendelet ezért egyértelműen rögzíti azon szolgáltatókat, amelyekre a válaszadási kötelezettségre vonatkozó korábbi előírás továbbra is irányadó.

Új elvárás, hogy a pénzügyi szervezetek (a kötelezően biztosítandó kommunikációs csatornákon túl) panaszkezelési szabályzataikban tüntessék fel a panasz közlésére szolgáló egyéb lehetséges eszközeiket – pl. mobiltelefonos applikáció, ügyfélportál-felület vagy más digitális eszköz – is, ha rendelkeznek ilyenekkel. Az intézmények törölhetik szabályzataikból a korábbi telefaxos elérhetőséget, ha jogszabály alapján a panasz fogadására telefaxon nem kötelesek, és saját elhatározásukból sem használnak már faxgépet.

Az MNB rendelete a továbbiakban előírja, hogy minden, internetes honlapot működtető pénzügyi intézmény e weblapján is teljesítse a fogyasztókat is érintő közzétételi kötelezettségeit. Mostanáig csak azon az intézményeknek kellett ezt megtenniük, amelyek jogszabályi közzétételi kötelezettség miatt működtettek honlapot.

Sajtókapcsolat:

- +36 1 428 2600
- sajto@mnbb.hu

Eredeti tartalom: Magyar Nemzeti Bank

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/?p=31057>