



eiopa
EUROPEAN INSURANCE
AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY

EIOPA-BoS-12/069 HU

A biztosítók panaszkezelésére vonatkozó iránymutatások

1. Iránymutatások

Bevezetés

1. Az EBFH-rendelet¹ 16. cikkének értelmében és figyelembe véve a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról szóló, 2009. november 25-i 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (Szolvencia II)² (16) preambulumbekzdését és 41., 46., 183. és 185. cikkét, amelyek a következőkről rendelkeznek:
 - „A biztosítási és viszontbiztosítási szabályozás és felügyelet fő célja a **szerződők és a kedvezményezettek megfelelő védelme.**”³
 - „A tagállamok előírják, hogy a biztosítók és viszontbiztosítók **hatékony, az üzleti tevékenység körültekintő és megbízható irányítását** szavatoló **irányítási rendszert** működtessenek.”⁴
 - „A biztosítók és viszontbiztosítók **hatékony belső ellenőrzési rendszert** működtetnek. A rendszer kiterjed **legalább** az igazgatási és számviteli eljárásokra, egy belső ellenőrzési keretrendszerre, és a vállalkozás minden szintjére kiterjedő megfelelő jelentési, adatszolgáltatási rendszerre, továbbá a megfelelőségi feladatkörre.”⁵
 - A *nem-életbiztosítások* esetében a biztosító **„tájékoztatja a szerződőt a szerződők szerződéssel kapcsolatos panaszainak kezelése során alkalmazandó eljárásokról, szükség szerint ideértve egy panaszvizsgáló testület létezéséről történő tájékoztatást,** a szerződők jogi eljárás indítására vonatkozó jogának sérelme nélkül”.
 - Az *életbiztosítások* esetében a biztosító a szerződéses kötelezettségekkel kapcsolatban tájékoztatja a szerződőt a következőkről: **„a szerződők, a biztosítottak, vagy a szerződések kedvezményezettjeinek szerződést illető panaszainak kezelésére vonatkozó megoldások, adott esetben, a panasztestület léte,** a peres eljárás kezdeményezése jogának sérelme nélkül”.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2010. november 24-i 1094/2010/EK rendelete az európai felügyeleti hatóság (az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóság) létrehozásáról, valamint a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/79/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről, HL L 331., 2010.12.15., 48–83. o.

² Az Európai Parlament és a Tanács 2009. november 25-i 2009/138/EK irányelve a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról (Szolvencia II) HL L 335., 2009.12.17., 1. o.

³ (16) preambulumbekzdés.

⁴ A 41. cikk (1) bekezdésének első fordulata.

⁵ A 46. cikk (1) bekezdése.

⁶ A 183. cikk (1) bekezdésének második fordulata.

⁷ A 185. cikk (3) bekezdésének I) pontja.

2. A szerződők megfelelő védelme biztosításának érdekében minimális szintű felügyeleti konvergenciának kell érvényesülnie a biztosítókhoz beérkező valamennyi panasz kezelésére alkalmazott eljárásokra.
3. Ezek az iránymutatások közzétételük végső időpontjától alkalmazandók.
4. Ezeket az iránymutatásokat az EBFH bocsátotta ki az EBFH-rendelet 16. cikkében megállapított hatáskörében eljárva.
5. Ezek az iránymutatások az illetékességi területükön működő biztosítók panaszkezelésének felügyeletében hatáskörrel rendelkező hatóságokra alkalmazandók. Ez magában foglalja azokat az eseteket, amikor a hatáskörrel rendelkező hatóságok az olyan biztosítók uniós és nemzeti jogszabályok szerinti panaszkezelését felügyelik, amelyek a szolgáltatásnyújtás vagy a letelepedés szabadsága alapján folytatnak üzleti tevékenységet az illetékességi területükön.
6. A 16. cikk (3) bekezdésével összhangban a hatáskörrel rendelkező hatóságok minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek ezeknek az iránymutatásoknak a biztosítóknak a hozzájuk beérkező valamennyi panasz kezelésére vonatkozó eljárásai tekintetében.
7. Az alábbi iránymutatások alkalmazásában a következő fogalom meghatározások irányadók, amelyek azonban nem írják felül a nemzeti jog egyenértékű fogalom meghatározásait:
 - *Panasz:*

valamely személynek a biztosítási szerződéssel vagy a számára nyújtott szolgáltatással kapcsolatban a biztosítóhoz intézett, elégedetlenséget kifejező nyilatkozata. A panaszkezelést meg kell különböztetni a kárigények kezelésétől, valamint a szerződés teljesítése, a tájékoztatás vagy az egyes kérdések tisztázása iránti egyszerű kérelmekről.
 - *Panaszos:*

olyan személy, aki vélelmezhetően jogosult arra, hogy panaszát a biztosító elbírálja, és már nyújtott be panaszt, például a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és bizonyos országokban a károsult harmadik fél.
8. Ezenfelül, ha valamely biztosítóhoz olyan kérdésben nyújtanak be panaszt, amely:
 - i. az EBFH-rendelet 4. cikkének (2) bekezdése szerinti „hatáskörrel rendelkező hatóság” által szabályozott tevékenységeken kívüli tevékenységekre; vagy

- ii. valamely más pénzügyi intézmény olyan tevékenységeire irányul, amelyekért a biztosítók nem viselnek jogi vagy szabályozási felelősséget (amennyiben a panasz lényegében e tevékenységekkel kapcsolatos),

úgy ezek az iránymutatások nem alkalmazandók. A biztosítónak ugyanakkor lehetőség szerint választ kell adnia, és ki kell fejtenie a panasszal kapcsolatos álláspontját és/vagy adott esetben részletes tájékoztatást kell nyújtania a panasz kezeléséért felelős biztosítóról vagy más pénzügyi intézményről.

9. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a biztosítók panaszkezeléssel kapcsolatos belső ellenőrzéseiről a „Best Practices Report on Complaints-Handling by Insurance Undertakings” („A biztosítók panaszkezelésének jó gyakorlatairól szóló jelentés”) (EIOPA-BoS-12/070) tartalmaz részletesebb rendelkezéseket.

1. iránymutatás – A panaszkezelési szabályzat

10. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy:

- a) a biztosítók „panaszkezelési szabályzatot” alakítsanak ki; ezt a szabályzatot a biztosítónak az alkalmazásért és a megfelelés ellenőrzéséért is felelős felső vezetése állapítja meg és hagyja jóvá;
- b) e „panaszkezelési szabályzatot” (írott) dokumentumban határozzák meg például a (jelenlegi vagy potenciális szerződőkre, biztosítottakra, károsult harmadik felekre és kedvezményezettekre stb. alkalmazandó) „általános (tisztességes) eljárási politika” részeként;
- c) a „panaszkezelési szabályzatot” a megfelelő belső csatornákon a biztosító a személyzet valamennyi érintett tagja számára hozzáférhetővé teszi.

2. iránymutatás – A panaszkezelési feladatkör

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

3. iránymutatás – Nyilvántartásba vétel

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

4. iránymutatás – Jelentéstétel

13. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a biztosítók 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

14. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében a biztosítók folyamatosan elvégezzék a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, például a következők révén:
- i. az egyéni panaszok okainak elemzése az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása érdekében;
 - ii. annak megvizsgálása, hogy a kiváltó okok érinthetnek-e egyéb folyamatokat vagy termékeket, beleértve azokat is, amelyek

- iii. közvetlenül nem képezik panasz tárgyát; és
indokolt esetben a kiváltó okok kijavítása.

6. iránymutatás – Tájékoztatás

15. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a biztosítók:
- 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 panaszost folyamatosan tájékoztassák panaszának további kezeléséről.

7. iránymutatás – A panaszokra való válaszadással kapcsolatos eljárások

16. A hatáskörrel rendelkező hatóságok biztosítják, hogy a biztosítók:
- a) összegyűjtsék és megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt;
 - b) egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikáljanak;
 - c) szükségtelen késedelem nélkül, vagy legalább a nemzeti szinten megállapított határidőn belül választ adjanak. Ha nem adható válasz a várt határidőn belül, a biztosító tájékoztassa a panaszost a késedelem okáról, és jelölje meg a biztosító 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 biztosító panasszal kapcsolatos álláspontjáról, és kiemeljék,

hogyan 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.

2. A megfelelésre és a jelentéstételre vonatkozó szabályok

17. E dokumentum az EBFH-rendelet 16. cikke alapján kibocsátott iránymutatásokat tartalmaz. Az EBFH-rendelet 16. cikkének (3) bekezdésével összhangban a hatáskörrel rendelkező hatóságok és pénzügyi intézmények minden erőfeszítést megtesznek azért, hogy megfeleljenek az iránymutatásoknak és az ajánlásoknak.
18. A hatáskörrel rendelkező hatóságok, amelyek megfelelnek vagy meg kívánának felelni ezen iránymutatásoknak, megfelelő módon átültetik ezeket szabályozási vagy felügyeleti rendjükbe.
19. A hatáskörrel rendelkező hatóságok 2013.01.15-ig visszaigazolják az EBFH számára, hogy megfelelnek-e vagy meg kívánának-e felelni ezeknek az iránymutatásoknak, megjelölve a meg nem felelés indokait is.
20. Ha e határidőn belül nem érkezik válasz, úgy kell tekinteni, hogy a hatáskörrel rendelkező hatóság nem felel meg a jelentéstételi kötelezettségnek, és a jelentésben így kell szerepeltetni.

3. A felülvizsgálatra vonatkozó záró rendelkezés

21. Ezeket az iránymutatásokat az EBFH vizsgálja felül.