

Állásfoglalás az elektronikus csatornákon keresztül előterjesztett panaszok minősítéséről

A kérelmező (**Bank**) állásfoglalás iránti kérelemmel (**Beadvány**) fordult a Magyar Nemzeti Bankhoz (**MNB**) a Bank által alkalmazott elektronikus csatornákon előterjesztett panaszok kezelésének módjával összefüggésben.

I. A Beadványban vázolt tényállás és a Bank álláspontja

A Beadványban foglaltak szerint a Bank az ügyfelek számára új elektronikus csatornákat biztosít annak érdekében, hogy azokon az ügyfelek a Bank valamelyik fiókjának felkeresése nélkül, távolról tudjanak ügyeket intézni, illetve szerződést kötni. A Bank új - ügyfélazonosítást és rögzített kommunikációt biztosító - zárt csatornáin keresztül hang- és videóhívás, valamint chat üzenet küldése, fogadása lehetséges.

A Beadványban foglaltak szerint a Bank a fenti csatornákon keresztül a Bank tevékenységével kapcsolatos panaszok előterjesztését is biztosítja az ügyfelei számára. A Beadványban utalt továbbá arra, hogy ezen csatornák mindegyike biztosítja a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (**Ptk.**) 6:7. §-ában rögzített, írásbeli alakhoz kötött jognyilatkozatra előírt követelményeket, továbbá megfelelnek az MNB elektronikus úton megkötött írásbeli szerződésekről, megtett írásbeli jognyilatkozatokról szóló vezetői körlevelében meghatározott elvárásoknak is. Ugyanakkor hangsúlyozta, hogy - a jogi megítéléstől függetlenül - a hanghívás és a videóhívás szóbeli közlést biztosít. Ezzel összefüggésben a Beadványban hivatkozott az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletre (**MNB rendelet**), amely megkülönbözteti a szóbeli és az írásbeli panaszokat, és azokra - bizonyos kérdésekben - eltérő szabályokat is megfogalmaz.

A Bank szerint az írásbeliség Ptk.-ban rögzített kritériumrendszerének teljesülése önmagában nem változtat, nem változtathat azon a tényen, hogy az adott közlés - akár panasz előterjesztésére, akár joghatás kiváltására irányul - írásban vagy szóban történik, a panaszkezelés lényege a felmerült problémák gyors kezelése, megoldása, amely sérülne, ha a szóban előterjesztett panaszt írásbeliként kezelné a Bank. Álláspontja szerint ezért azt érdemes vizsgálni, hogy a csatorna jellege a szóbeli vagy az írásbeli panaszkezelést támogatja. Erre tekintettel a Bank a szóbeli közlést biztosító csatornán - telefon- vagy videóhívás során - előterjesztett panaszt szóbeli panaszként kezelné, ekként pedig törekedne azok azonnali orvoslására.

II. Jogkérdés

A Beadványban foglaltakkal összefüggésben az alábbi jogértelmezési kérdés merül fel:

A rögzített hang-, illetve videóhívást biztosító elektronikus hírközlő eszköz igénybevételével előterjesztett panasz kezelhető-e szóbeli panaszként a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások alkalmazásakor, annak ellenére, hogy e csatornákon keresztül tett, joghatás kiváltására irányuló nyilatkozatok - tekintve, hogy azok esetében a Ptk. 6:7. § (3) bekezdésében meghatározott kritériumok teljesülnek - magánjogi aspektusból (pl. szerződéskötés során) írásbeli nyilatkozatnak minősülnek.

III. Az MNB álláspontja

A Beadványban foglaltakkal összefüggésben az MNB az alábbi álláspontot alakította ki:

A Ptk. 6:7. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezés szerint - amennyiben a Ptk. eltérően nem rendelkezik - a jognyilatkozat akkor minősül írásba foglaltnak, ha jognyilatkozatát a nyilatkozó fél aláírta. A Ptk. 6:7 § (3) bekezdése technológiásan szabja a hagyományos írásba foglalástól különböző módon tett jognyilatkozatok írásbeli minőségének megállapításához, amikor úgy rendelkezik, hogy írásba foglaltnak kell tekinteni a jognyilatkozatot akkor is, ha annak közlésére a jognyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására alkalmas formában kerül sor.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (1) bekezdése szerint a pénzügyi intézmény és a közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikus pénz kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016 (XII. 16.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) 2. § (3) bekezdése szerint 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 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.

A Korm. rendelet 2. § (4) bekezdése szerint, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát 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.

A Korm. rendelet hivatkozott rendelkezései értelmében a szóbeli panaszok esetében lényeges elem az a jogalkotói elvárás, miszerint a panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség orvosolni kell. Ennek nyilvánvaló indoka a gyors és hatékony panaszkezelés előmozdítása, hiszen a felek közötti kommunikáció - a panasz tárgyától függően - lehetőséget teremt a felmerült probléma azonnali megoldására.

A kizárólag szóbeli panaszokra vonatkozó másik lényeges előírás a pénzügyi intézmény jegyzőkönyvkészítési kötelezettsége, amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve - a panasz tárgyára tekintettel - az azonnali kivizsgálás nem lehetséges. A személyesen jelen nem lévő ügyfél által szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyvet a válaszlevéllel együtt az ügyfél rendelkezésére kell bocsátani. A jegyzőkönyvnek az MNB rendelet

6. §-a értelmében - egyebek mellett - tartalmaznia kell a panasz részletes leírását, vagyis az ügyfél által megfogalmazott kifogások pénzügyi intézmény általi összegzését. A telefonon történő panaszkezelés esetén a Hpt. 288. § (2) bekezdése értelmében az ügyfél és a banki munkatárs közötti kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, azonban a hangfelvétel másolata, illetve az arról készített jegyzőkönyv csak ügyfélkérésre bocsátandó az ügyfél rendelkezésére. Így a jegyzőkönyv az, amelynek segítségével az ügyfél - a panasz előterjesztése és a válasz kézhezvétele között eltelt időre tekintettel - visszaidézheti az általa szóban közölteket, és az alapján értékelheti a panaszával kapcsolatos banki álláspontot rögzítő választ.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a szóbeli panaszra vonatkozó speciális előírások a közlés módjával összefüggésbe hozható elvárásokat rögzítenek, amelyeknek érvényesülése nem függhet attól, hogy az adott kommunikációs csatorna egyébként megfelel-e azoknak a kritériumoknak, amelyek alapján a szóban közölt nyilatkozat írásba foglaltnak tekinthető.

Megjegyzendő továbbá, hogy a telefonon történő panaszkezelés esetén a hatályos jogszabályi előírások alapján hangrögzítés szükséges. A hangfelvétel a közlés időpontjának és pontos tartalmának visszaidézésére minden bizonnyal alkalmas, így - figyelemmel arra is, hogy a panasz közlése az ügyfél azonosítását követően történhet - a panasz előterjesztésére szolgáló telefonvonalak többsége egyúttal a Ptk. 6:7. § (3) bekezdésében rögzített feltételeket is teljesítheti. Ugyanakkor a telefonon közölt panaszt a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások - a Korm. rendelet 2. § (3) és (4) bekezdése, valamint az MNB rendelet 3. § (2) bekezdése - szóbeli panaszként kezelik.

A fentiek alapján az MNB osztja a Bank azon álláspontját, mely szerint a panasz szóbelinek vagy írásbelinek minősítése szempontjából annak van meghatározó jelentősége, hogy a panasz előterjesztésére szolgáló csatorna jellege az azonnali orvoslás lehetőségét is megteremtő szóbeli vagy inkább az írásban történő panaszkezelést támogatja. Így az MNB álláspontja szerint minden olyan panasz, amely szóbeli közlést biztosító csatornán kerül előterjesztésre, - függetlenül attól, hogy a szóban forgó elektronikus csatornán tett nyilatkozat magánjogi megközelítésben írásbeli nyilatkozatnak minősül-e - a panaszkezelésre vonatkozó közjogi előírások alkalmazásában szóbeli panaszként kezelendő.

Budapest, 2020. október 22.