

**Központi Bank és Szövetkezeti Hitelintézetek
Vezetője részére**

Jogi és Szabályozási Szakterület

Ügyintéző: dr. Garancsi Zsolt
email címe:

garancsi.zsolt@szhisz.hu

Tel.:06/70/362-0683

18/2018. sz. hitelintézeti körlevél

Dátum: 2018.08.10.

Tárgy: Tájékoztató a Panaszkezelési Szabályzat módosításáról és kapcsolódó feladatokról

Tisztelt Hitelintézeti Vezető!

A szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról szóló 2013. évi CXXXV. törvény (Szhitv.) 11.§ (1) pont j) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a megfelelési biztositásával kapcsolatos szabályzatokat az Integrációs Szervezet Igazgatósága fogadja el.

Az Integrációs Szervezet Alapszabályának 6.2. pont j) bekezdése értelmében a panaszkezelés szabályozása megfelelési biztositási feladat. Az Integrációs Szervezet Igazgatóságának Ügyrendje 4.8.2. pontja alapján az Igazgatóság átruházta az Ügyvezetésre az Integrációs Szervezet feladatkörébe tartozó utasítások és szabályzatok elfogadását.

Az Integrációs Szervezet Ügyvezetése a 2018. augusztus 3-án kelt 118/2018. (08.03.) sz. határozatával módosította a 35/2017. sz. A panaszkezelésről szóló szabályzatot.

A Panaszkezelési szabályzat jelen módosításának indoka, hogy az egyes pénzforgalmi és számviteli tárgyú kormányrendeletek módosításáról szóló 131/2018. (VII.23) Korm. rendelet módosította 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletet.

A jogszabálmódosítás a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panaszokra vonatkozóan tartalmaz változást különösen az alábbiak szerint:

- a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panaszokra vonatkozó válaszadási határidőt **15 munkanapra csökkentette,**
- amennyiben a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz a hitelintézeten kívül álló okból **15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a hitelintézet ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza,**
- a végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő **35. munkanap.**

A 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet módosult rendelkezései 2018.08.22. napján lépnek hatályba, így ezen időpontig a Panaszkezelési Szabályzatban, valamint a kapcsolódó dokumentumokban a változásokat át kell vezetni, így e határidőhöz igazodik a szabályzat módosításának hatálybelépése is.

Kérem, hogy a fenti határidőig a szükséges módosításokat vezessék át belső eljárásrendjükön és a panaszkezelési tájékoztatón, valamint gondoskodjanak a módosítások – különös tekintettel a rövidebb eljárási határidő – panaszkezelési gyakorlatba való átültetéséről.

Együttműködésüket megköszönve, üdvözlettel



dr. Tajthy Attila
ügyvezető

Szövetkezeti Hitelintézetek Integrációs Szervezete