



Iktatószám: 17336-1/2023
Előzményszám: 9343/2022
Ügyintéző: dr. Rigó Hedvig
Tárgy: H-FH-I-B-3/2023. számú határozat
intézkedés alkalmazásáról és bírság
kiszabásáról

H-FH-I-B-3/2023. számú határozat

A **Takarék Jelzálogbank Nyrt.**-nél (székhelye: 1117 Budapest, Magyar Tudósok körútja 9. G. épület) (**Jelzálogbank**) hivatalból lefolytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat megállapításai alapján a **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza.

- I. **Az MNB felhívja a Jelzálogbankot, hogy fogyasztónak nyújtott hitel esetén mindenkor tartsa be**
 - a) az előtörlesztéshez szükséges információk előtörlesztési szándék bejelentését követő 5 munkanapon belüli rendelkezésre bocsátására, valamint
 - b) az előtörleszteni kívánt összeg rendelkezésre bocsátását követően legkésőbb 5 munkanapon belül történő elszámolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.
- II. **Az MNB kötelezi a Jelzálogbankot, hogy**
 - a) az I. b) pontban foglaltak teljesítése érdekében módosítsa üzletszabályzatát, valamint a belső szabályozó és ügyféltájékoztató dokumentumait, és
 - b) az a) pontban foglaltak végrehajtására tett intézkedésekről, a módosított dokumentumok megküldésével a határozat kézhezvételétől számított 30 munkanapon belül nyújtson tájékoztatást az MNB részére.
- III. **Az MNB a Jelzálogbankkal szemben az I. pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 5.000.000 Ft, azaz ötmillió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától számított harminc napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetésére szolgáló 19017004-01678000-30900002 számú számlájára – „fogyasztóvédelmi bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni.

A fogyasztóvédelmi bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék.

A késedelmi pótléket az MNB hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség haladéktalanul végrehajtásra kerül. Az MNB véglegessé

vált döntésében kiszabott és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótlékot az állami adóhatóság adók módjára hajtja be.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással közigazgatási pert indíthat.

A perben a jogi képviselőt kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve az MNB-nél kell úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: [https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese.](https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese))

A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására nincs halasztó hatálya, a felperes azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert főszabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

I n d o k o l á s

I. A FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLVIZSGÁLAT CÉLJA ÉS LEFOLYTATÁSA

Az MNB a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 4. § (9) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva folyamatos felügyelés keretében vizsgálja a pénzügyi intézmények tevékenységét, ennek keretében értékeli a fogyasztóvédelmi kockázatokat.

Az MNB a 150931/2021 iktatószámon nyilvántartott folyamatos felügyelési tevékenysége során tájékoztatást kért a Jelzálogbanktól arra vonatkozóan, hogy miként felel meg a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv.) 25. § (9) bekezdése 2021. március 10. napjától hatályos rendelkezésének, azonban az MNB többszöri felhívására tett intézményi nyilatkozatok alapján nem volt egyértelműen megállapítható, hogy a Jelzálogbank eljárása megfelel-e a hivatkozott jogszabályhely előírásának.

Ezen előzmények alapján az MNB az MNB tv. 86. § (1) bekezdés a) pontja szerinti fogyasztóvédelmi célvizsgálat hivatalból való megindításáról döntött, és a 2021. december 27. napján kelt, N-FH-I-117/2021. számú végzésben (Végzés1) foglaltak szerint 2021. december 29. napján hivatalból fogyasztóvédelmi célvizsgálatot (Vizsgálat) indított a Jelzálogbanknál a 2021. március 10. napjától 2021. december 31. napjáig terjedő időszakra (Vizsgált Időszak) vonatkozóan. A Vizsgálat annak megállapítására irányult, hogy a Jelzálogbank az Fhtv. 25. § (9) bekezdése rendelkezésének megfelelően járt-e el.

Az MNB a Vizsgálat során a tényállás teljes körű tisztázása érdekében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) – MNB tv. 46. § (2) bekezdés 11. pontja alapján alkalmazandó – 62. § (1) bekezdése alapján bizonyítási eljárást folytatott le.

Az MNB tv. 48. § (4a) bekezdése értelmében az MNB valamely – a 48. § (1) bekezdésében meghatározott – eljárásában vagy folyamatos felügyelés keretében jogszerűen megszerzett iratot, adatot, dokumentumot vagy egyéb bizonyítási eszközt más – a 48. § (1) bekezdésében meghatározott – eljárásaiban és a folyamatos felügyelés során is felhasználhatja, feltéve, hogy az így megszerzett és kezelt – akár személyes adatot tartalmazó vagy annak minősülő – irat, adat, dokumentum vagy egyéb bizonyítási eszköz más eljárásban történő felhasználása az adott eljárás során a tényállás tisztázásához és az eljárás lefolytatásához szükséges.

Az MNB a Vizsgálat során a 150931/2021 iktatószámon lefolytatott, folyamatos felügyelés keretében megszerzett információkat felhasználta az MNB tv. 48. § (4a) bekezdése alapján, így az alábbi dokumentumokat:

Irat tárgya	Iktatószáma	Keltezés dátuma
MNB tájékoztatás kérése (Felhívás1)	150931-1/2022	2021. március 25.
Jelzálogbank válasza (Tájékoztatás1)	150931-2/2022	2021. április 20.
MNB tájékoztatás kérése (Felhívás2)	150931-3/2022	2021. június 1.
Jelzálogbank válasza (Tájékoztatás2)	150931-4/2022	2021. június 17.
MNB tájékoztatás kérése (Felhívás3)	150931-5/2022	2021. augusztus 2.
Jelzálogbank válasza (Tájékoztatás3)	150931-7/2022	2021. szeptember 8.
MNB tájékoztatás kérése (Felhívás4)	150931-8/2022	2021. szeptember 27.
Jelzálogbank válasza (Tájékoztatás4)	150931-9/2022	2021. október 4.

Az MNB továbbá figyelembe vette a Vizsgálat során a Jelzálogbank 17468-7/2022 iktatószámon érkezett nyilatkozatának 10. számú mellékleteként benyújtott, 2019. november 5. napján kelt Meghatalmazást, amely szerint a Takarékbank Zrt. jogosult a kölcsönszerződéseket, a bankgaranciát és bankkezességre, egyéb bankári kötelezettségvállalására vonatkozó szerződéseket és az ezek biztosítására szolgáló mellékkötelezettségeket tartalmazó szerződéseket, továbbá a lakáscélú közvetlen állami támogatásokra vonatkozó és az azok biztosítására szolgáló mellékkötelezettségeket tartalmazó szerződéseket, valamint mindezen szerződések esetleges módosításait a Jelzálogbank képviselőjében megkötni, a szerződéseket, szerződésmódosításokat módosítani, a szerződések teljesítéséhez kapcsolódó egyéb jognyilatkozatokat, továbbá jelzálogjog bejegyzési, módosítási és törlési nyilatkozatokat, valamint a mindezekhez kapcsolódó okiratokat helyette és nevében aláírni.

Az MNB a Vizsgálat során a Végzés1-ben és a 2022. január 12. napján kelt, N-FH-I-1/2022. számú végzésben (**Végzés2**), a 2022. február 8. napján kelt, N-FH-I-2/2022. számú végzésben (**Végzés3**), valamint a 2022. március 3. napján kelt, N-FH-I-4/2022. számú végzésben (**Végzés4**), a 2022. március 28. napján kelt, N-FH-I-8/2022. számú végzésben (**Végzés5**), illetve a 2022. május 9. napján kelt, N-FH-I-48/2022. számú végzésben (**Végzés6**), továbbá a 2022. szeptember 13. napján kelt, N-FH-I-59/2022. számú végzésben (**Végzés7**), végül a 2022. szeptember 20. napján kelt, N-FH-I-60/2022. számú végzésben (**Végzés8**) (a továbbiakban együtt: **Végzések**) nyilatkozattételre és dokumentumok csatolására hívta fel a Jelzálogbankot.

A Jelzálogbank a Vizsgálat során az MNB által 2022. január 7. napján érkezett (**Nyilatkozat1**), a 2022. január 25. napján érkezett (**Nyilatkozat2**), a 2022. február 24. napján érkezett (**Nyilatkozat3**) és a 2022. március 16. napján érkezett (**Nyilatkozat4**), a 2022. március 31. napján érkezett (**Nyilatkozat5**), valamint a 2022. május 16. napján érkezett (**Nyilatkozat6**), illetve a 2022. szeptember 14. napján érkezett (**Nyilatkozat7**), továbbá a 2022. szeptember 21. napján érkezett és a 2022. szeptember 22. napján kiegészített (**Nyilatkozat8**) nyilatkozattal és adatszolgáltatással tett eleget a Végzésekben foglaltaknak.

A Jelzálogbank a Nyilatkozat2 1. számú mellékleteként megküldte az MNB részére a Vizsgált Időszakban vezetett, az Fhtv. 25. § (9) bekezdésének előírása szerinti határidők betartásának ellenőrzésére szolgáló Excel alapú nyilvántartását (**Tábla1**), mely alapján az MNB az alábbi ügyletek tekintetében kért részletes tájékoztatást a Jelzálogbanktól a Végzés3-ban:

Azonosító	Hitel besorolása	Ügyfél neve	Hitelszámla száma	A továbbiakban
5040001HGEVT417121	Hitelgondozás_lakosság	Németi Kornél	01F35144861	Ügylet1
5041704PIACI007121	LAK Jelzáloghitel	Somogyi Zoltán	01F32121260	Ügylet2
5040809HGEVT950421	Hitelgondozás_lakosság	Léber Judit	01F3214946701	Ügylet3
5041602HGEVT304621	Hitelgondozás_lakosság	Rácz Csaba	01F35104598	Ügylet4
5040200HGEVT1958021	Hitelgondozás_lakosság	Gutai Sándor	01F31158014	Ügylet5

A Jelzálogbank a Nyilatkozat3 1. számú mellékleteként – az MNB külön kérésére – megküldte a Tábla1 további információkkal kiegészített változatát tartalmazó Excel táblázatot (**Tábla2**). A Jelzálogbank a Nyilatkozat3 2. számú mellékleteként csatolta az ügyletekhez kapcsolódó előtörlesztés iránti kérelmet és az arra küldött tájékoztató dokumentumot. Az MNB a Tábla2 adataiból, valamint a megküldött dokumentumokból megállapította, hogy a Tábla1-ből szűrőpróbaszerűen kiválasztott Ügylet4 esetében az előtörlesztési kérelem

2021. február 23. napján érkezett a Jelzálogbankhoz, amely a Vizsgált Időszakon kívül esik, ezért annak vizsgálatára nem került sor.

Az MNB a Vizsgálat során tett megállapításait a 2022. szeptember 29. napján kelt, 9343-18/2022 iktatószámon nyilvántartott vizsgálati jelentésben (**Vizsgálati jelentés**) foglalta össze, melynek folyamán a Vizsgálat keretében rendelkezésre bocsátott adatok, nyilatkozatok mellett az MNB tv. 48. § (4a) bekezdésébe foglaltakra tekintettel a folyamatos felügyelés során beszerzett információkat is figyelembe vette. Az MNB a Vizsgálati jelentést – 30 napos határidő biztosítása mellett – észrevételezésre megküldte a Jelzálogbank részére, amely azt 2022. szeptember 29. napján vette át. A Jelzálogbank Vizsgálati jelentésben foglalt megállapításokkal kapcsolatos észrevételeit (**Észrevételek**) az MNB 2022. október 28. napján érkezette.

Az Észrevételekben foglaltakat az MNB áttekintette, és a határozat meghozatala során figyelembe vette.

II. A TÉNYÁLLÁS ÉS ANNAK MINŐSÍTÉSE

II.1. Az előtörlesztéshez szükséges információk fogyasztó rendelkezésre bocsátásának vizsgálata

II.1.1. A Vizsgálat megállapításai

A Jelzálogbank a Nyilatkozat5-ben előadta, hogy az Ügylet1-gyel kapcsolatos, Fhtv. 25. § (8) bekezdése szerinti tájékoztatás (**Tájékoztatás**) postázására 2021. március 23. napján került sor, ugyanakkor a Nyilatkozat4 mellékleteként, a Tájékoztatás megküldésének igazolásaként megküldött „MP felvételi igazolások” dokumentum szerint a Tájékoztatás postai felvételének dátuma 2021. március 25. napja volt az Ügylet1 esetében.

Az MNB a Vizsgálat során rendelkezésére bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy a Jelzálogbank az Ügylet1 tekintetében az alábbiak szerint bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére a Tájékoztatást:

Ügylet	Elő-/végtörlesztési kérelem érkezésének dátuma	Tájékoztatás átadásának dátuma	Kérelem érkezését követő hányadik munkanapon került sor a kiküldésre
Ügylet1	2021.03.12.	2021.03.25.	8. munkanapon

Az MNB megállapította, hogy a Jelzálogbank az Ügylet1 esetében a fogyasztó előtörlesztési szándékának bejelentését követő 5 munkanapon túl bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére a Tájékoztatást.

II.2. Az előtörlesztési kívánt összeg elszámolásának vizsgálata

II.2.1. A Vizsgálat megállapításai

Az MNB megállapította, hogy az Ügylet1 tekintetében az ügyfél a 2021. március 12. napján benyújtott előtörlesztési kérelemben nem jelölt meg előtörlesztési napot. A Jelzálogbank a Nyilatkozat3 mellékleteként megküldött Tájékoztatásban a fogyasztót arról informálta, hogy az előtörlesztésre 2021. március 27-i értéknapon van lehetősége, az alábbiak szerint:

„Tájékoztatjuk, hogy a jelen levél keltekor hatályos Üzletszabályzatban foglaltak értelmében a Hitelfelvevő előtörlesztésre – többek között – bejelentéshez kötött előtörlesztés keretében jogosult. A bejelentéshez kötött előtörlesztés keretében a Hitelezővel szemben fennálló kölcsöntartozás annak szerződés szerinti esedékessége előtt, a Hitelfelvevő által megválasztott időpontban teljes egészében előtörleszthető az Üzletszabályzatban meghatározott szabályok betartása, valamint a mindenkor hatályos Hirdetményben foglalt díj/lejárati előtti visszafizetéshez kapcsolódó költség megfizetése mellett.

(...)

Az Adós amennyiben élni kíván előtörlesztési szándékával, azt írásban a Bank felé be kell jelentenie, úgy hogy a bejelentés legkésőbb az előtörlesztés értéknapját megelőző 15 nappal korábban a Bank részére kézbesítésre kerüljön.”

A Jelzálogbank a Nyilatkozat6-ban előadta, hogy az ügyfelek meghatározott értéknpra bejelentik a végtörlesztési szándékukat, a Jelzálogbank arra a napra visszaigazolja, hogy mekkora összeg szükséges a kölcsön lezárásához. A „hitel back office” a rendelkezés alapján a Jelzálogbank Master rendszerben a meghatározott értéknpra felrögzíti a bejelentéshez kötött végtörlesztést, és az adott értéknpon, vagy ahhoz képest +15 napon belül, ha beérkezik a lezáráshoz szükséges összeg (manuális beavatkozás nélkül) a Jelzálogbank Master rendszer automatikusan lezárja a beérkezés napján a kölcsönt. Amennyiben a lezáráshoz 5.000 Ft vagy az alatti összeg hiányzik a rendszer akkor is lezárja a kölcsönt, de ebben az esetben levélben tájékoztatja a fogyasztót a fennmaradó tartozásról. Ilyen esetekben automatikusan kerül előállításra és megküldésre a tájékoztató levél az ügyfélnek.

A Jelzálogbank a Nyilatkozat6 mellékleteként megküldte a 018/2021/ÜSZ/V2. számú, „Ügyviteli Szabályzat a Lakossági és vállalati hiteligazozási és lakossági monitoring” elnevezésű eljárásrendet (**Eljárásrend**), valamint az ügyfelek tájékoztatására szolgáló, a Jelzálogbank honlapján a <https://www.takarekjb.hu/takarek-jelzalogbank-hatalyos-uzletszabalyzatok-aszf-ek> (<https://www.takarekjb.hu/files/22/80257.pdf>) oldalon és bankfiókjaiban elérhető, 2021. február 15. napjától hatályos Lakossági Hitelezési Üzletszabályzatát (**Üzletszabályzat**).

A Jelzálogbank a Nyilatkozat8-ban rögzítette, hogy

- Részeltörlesztés (előtörlesztés) esetén: amennyiben az igény beérkezésétől számított 15 napon belüli előtörlesztési dátumot ad meg az Ügyfél, úgy a kérelmet a Jelzálogbank befogadja, de minden esetben csak az esedékességi napra van lehetőség részeltörlesztést végrehajtani. Ha az esedékességi nap korábbi dátum, mint a 15 nap (naptári nap), abban az esetben csak a következő esedékességi dátumra tudja a Jelzálogbank visszaigazolni a részeltörlesztést. Erről az Ügyfelet tájékoztatja a részeltörlesztés visszaigazoló levél mellé küldött kísérő levél keretében. A kísérő levél melléklete a részeltörlesztést visszaigazoló levél. Az Ügyfélnek nem kell módosítania a megjelölt értéknapot.
- Végtörlesztés esetén: amennyiben az igény beérkezésétől számított 15 napon belüli végtörlesztési dátumot ad meg az Ügyfél, úgy a kérelmet a Jelzálogbank befogadja, és minden esetben a kérelem Jelzálogbankhoz történő beérkezésétől számított 15. napra (naptári nap) igazolja vissza a végtörlesztést. Erről az Ügyfelet a végtörlesztés visszaigazoló levél mellé küldött kísérő levélben tájékoztatja. A kísérő levél melléklete a végtörlesztést visszaigazoló levél. Az Ügyfélnek nem kell módosítania a megjelölt értéknapot.

Az MNB megállapította, hogy az Üzletszabályzat I. 14. 1. „Általános rendelkezések” pontjában a Jelzálogbank – egyebek mellett – az alábbiakat rögzítette:

„Amennyiben a Hitelfelvevő a kölcsönszerződés szerint esedékes törlesztéseket meghaladó fizetést teljesít, de ezen összeg vagy annak egy része a jelen Üzletszabályzat rendelkezései alapján szabályszerű előtörlesztésként nem számolható el, az így fennmaradó befizetéseket a Hitelező a Hitelfelvevő többletbefizetéseként kezeli, mely után kamatot nem térít és ezen többletbefizetéseket a Hitelfelvevő kölcsönszerződés szerint esedékessé váló tartozásainak megfizetése körében számolja el. A Hitelfelvevő teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásbeli kérelmére a többletbefizetés előtörlesztésre el nem számolt összegét a kérelemben megjelölt bankszámla javára a Hitelező visszautalja.”

A Jelzálogbank az Üzletszabályzat I. 14. 3. pontjának alpontjaiban az alábbiak szerint rendelkezik:

„A) Teljes Előtörlesztés külön szabályai:

Teljes Előtörlesztés esetén a Hitelfelvevő jogosult előtörlesztése időpontját maga meghatározni az alábbi korlátozással:

- az előtörlesztés időpontja a szabályszerű bejelentés Hitelező mindenkori székhelyére történő benyújtásától számított 15 napnál korábbi időpont nem lehet

(...)

Amennyiben a Teljes Előtörlesztést a Hitelfelvevő a szabályszerű bejelentésben megjelölt – és fenti feltételeknek megfelelő – időponttól számított 15 napon belül sem teljesíti, úgy Hitelfelvevő fennálló kölcsönének teljes előtörlesztésére csak újabb szabályszerű előtörlesztési bejelentést követően válik jogosulttá.

B) Részeltörlesztés külön szabályai:

Részletörlesztés esetén a Hitelfelvevő kizárólag a Részletörlesztéssel érintett kölcsöne havi törlesztési esedékességi napján jogosult előtörlesztésre, ezért a szabályszerű bejelentés érdekében:

- a Hitelfelvevő részletörlesztési szándékát köteles előzetesen írásban – az előtörlesztési bejelentésben megjelölt havi törlesztési esedékesség dátumát legalább 15 nappal megelőzően – a Hitelező mindenkor székhelyére címzett bejelentésben közölni, pontosan meghatározva az előtörleszteni kívánt összeget;

(...)

Amennyiben a Hitelfelvevő Részletörlesztésre vonatkozó szabályszerű bejelentésének Hitelező általi kézhezvétele és a Hitelfelvevő Részletörlesztéssel érintett kölcsönszerződése szerinti következő törlesztési esedékesség közötti időtartam kevesebb, mint 15 nap, úgy a bejelentést a Hitelező automatikusan a bejelentés kézhezvételét követő második törlesztési esedékesség napjára vonatkozóan jogosult elfogadni.

Amennyiben Részletörlesztés esetén a Hitelfelvevő a bejelentésében közölt előtörlesztési összeget meghaladóan teljesít többletbefizetést, a Hitelező jogosult a bejelentett összeget meghaladó Részletörlesztésként történő jóváírását megtagadni.

C) Az előtörlesztési bejelentés közös szabályai:

A Hitelfelvevő bejelentéshez kötött előtörlesztési jogát akként jogosult gyakorolni, hogy Teljes Előtörlesztésre vagy Részletörlesztésre vonatkozó igényét a Hitelező által erre a célra rendszeresített bejelentő nyomtatványon vagy azzal megegyező tartalommal írásban közli a Hitelező mindenkor székhelyére címzett postai küldeményben. A Teljes Előtörlesztés szabályszerű bejelentése alapján a Hitelfelvevő – tekintettel annak eltérő szabályaira – Részletörlesztés teljesítésére nem válik automatikusan jogosulttá.

(...)

A bejelentett előtörlesztés tényleges elszámolását a Hitelező akkor köteles végrehajtani, ha:

- a Hitelfelvevő előtörlesztési bejelentése a jelen fejezet rendelkezéseinek megfelelő, melyet a Hitelező írásban a Hitelfelvevő részére visszaigazol,
- Hitelfelvevő az előtörleszteni kívánt összeget, valamint az előtörlesztési díjat, illetve a lejárat előtti visszafizetéshez (előtörlesztéshez) kapcsolódó díjat az előtörlesztéssel érintett kölcsönszerződésben meghatározott számlaszám javára az előtörlesztés bejelentett időpontjáig ténylegesen megfizette.

Amennyiben a Hitelfelvevő az általa bejelentett előtörleszteni kívánt összeg felül az előtörlesztés esedékességének időpontjáig nem biztosítja maradéktalanul a Hitelezőnél az előtörlesztési díj fedezetét, a Hitelező Teljes Előtörlesztés esetén jogosult az előtörlesztés elfogadását megtagadni, Részletörlesztés esetén pedig jogosult a Hitelfelvevő által rendelkezésre bocsátott összeg terhére – az előtörlesztés elszámolását megelőzően – az előtörlesztési díj igényét érvényesíteni és ezzel az előtörlesztésre fordítandó összeget csökkenteni.”

Az MNB megállapította, hogy a Jelzálogbank a részletörlesztést kizárólag a havi törlesztési esedékességi napra teszi lehetővé, és kizárólag akkor, ha azt megelőzően 15 nappal nyújtja be előtörlesztési kérelmét a fogyasztó. Amennyiben a fogyasztó előtörlesztés kérelmének beérkezése és a következő törlesztési esedékesség közötti időtartam kevesebb, mint 15 nap, úgy a bejelentést a Jelzálogbank automatikusan a bejelentés kézhezvételét követő második törlesztési esedékesség napjára teszi lehetővé.

Az MNB megállapította továbbá, hogy a Jelzálogbank az adott értéknapon történő teljes előtörlesztést tesz lehetővé, és kizárólag akkor hajtja végre a jóváírást, ha a lezáráshoz legfeljebb ötezer forint, vagy az alatti összeg hiányzik. Részletörlesztés esetén, amennyiben az előre közölt előtörlesztési összeget meghaladó összeget fizet be a fogyasztó, akkor a meghaladó összeg jóváírását a Jelzálogbank megtagadhatja. Teljes előtörlesztés esetén az előtörleszteni kívánt összegre vonatkozó előtörlesztési díj nem teljesítése esetén a Jelzálogbank az előtörlesztés elfogadását megtagadhatja.

A Jelzálogbank gyakorlata szerint:

- részleges előtörlesztés esetén az előtörlesztési igény bejelentését követő 15 napon belüli előtörlesztési szándék esetén – az előtörleszteni szándékozott összeg rendelkezésre bocsátásának idejét figyelmen kívül hagyva – csak a 15. napot követően – szélsőséges esetben csak a 45. napon – hajtja végre az előtörleszteni kívánt összeg elszámolását, addig a befizetéseket többletbefizetésként kezeli, továbbá
- teljes előtörlesztés esetén az előtörlesztési igény bejelentését követő 15 napon belüli előtörlesztési szándék esetén – az előtörleszteni szándékozott összeg rendelkezésre bocsátásának idejét figyelmen

kívül hagyva – csak a 15. napon hajtja végre az előtörleszteni kívánt összeg elszámolását, addig a befizetéseket többletbefizetésként kezeli.

II.3. Jogi minősítés

Az Fhtv. 23. § (1) bekezdése a következőket rögzíti:

„(1) A fogyasztó minden esetben élhet a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésével.”

Az Fhtv. 25. § (8) bekezdése és – 2021. március 10. napjától hatályos – (9) bekezdése az alábbiakat írja elő:

„(8) Ha a fogyasztó jelzi előtörlesztési szándékát, a hitelező köteles papíron vagy más tartós adathordozón a fogyasztó rendelkezésére bocsátani az előtörlesztésre vonatkozó információkat, annak következményeinek számszerűsítését és a következmények megállapításánál alkalmazott ésszerű és indokolható feltételezéseket, ideértve a 24. § (1) bekezdés vagy az (1) és (2) bekezdés szerint érvényesíthető költségeket és azok megállapításának módját is.

(9) A hitelező a fogyasztó előtörlesztési szándékának a bejelentését követően 5 munkanapon belül rendelkezésre bocsátja a szükséges információkat. A fogyasztó előtörlesztési szándéka alapján bejelentett előtörleszteni kívánt részlet hitelező rendelkezésére bocsátását követően legkésőbb 5 munkanapon belül elszámolja az előtörlesztett részletet.”

A fogyasztóknak – az Fhtv. 23. § (1) bekezdésében – biztosított jog a hitelező pénzügyi intézmények oldalán kötelezettségként jelentkezik. Az előtörlesztéshez – vagyis a kölcsön összegének a határidő előtti visszafizetéséhez – való jog érvényesülése az előtörlesztési szándék bejelentése alapján az előtörlesztéshez szükséges információknak az előtörlesztési szándék bejelentését követő 5 munkanapon belüli rendelkezésre bocsátásával, valamint a hitelező rendelkezésére bocsátott, előtörlesztendő összeg 5 munkanapon belüli elszámolásával biztosított.

Az MNB az előtörlesztés Jelzálogbank általi biztosításának vizsgálata során a határozat II.1.1. pontjában foglaltak alapján megállapította, hogy a Jelzálogbank a vizsgált négy ügyletből egy ügylet, az Ügylet1 esetében a fogyasztó előtörlesztési szándékának a bejelentését követő 5 munkanapon túl bocsátotta a fogyasztó rendelkezésére a szükséges információkat tartalmazó Tájékoztatót, így eljárásával megsértette az Fhtv. 25. § (9) bekezdésének azon rendelkezését, mely értelmében a Jelzálogbank a fogyasztó előtörlesztési szándékának a bejelentését követően 5 munkanapon belül köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani az előtörlesztéshez szükséges információkat.

Az MNB a határozat II.2.1. pontjában részletezettek alapján megállapította továbbá, hogy a Jelzálogbank Vizsgált Időszakban folytatott gyakorlata nem felelt meg az Fhtv. 25. § (9) bekezdése azon előírásának, mely szerint a fogyasztó előtörlesztési szándéka alapján bejelentett előtörleszteni kívánt részletet a Jelzálogbank annak rendelkezésére bocsátását követő legkésőbb 5 munkanapon belül köteles elszámolni, mivel a Jelzálogbank az előtörlesztési igény beérkezését követő 15 napon belüli előtörlesztési szándék esetén figyelmen kívül hagyta az előtörleszteni kívánt összeg rendelkezésre bocsátásának időpontját, és legkorábban az előtörlesztési igény bejelentését követő 15. napon végezte el az előtörlesztés elszámolását.

A fentiek alapján az MNB megállapította, hogy a Jelzálogbank a Vizsgált Időszakban folytatott gyakorlatával megsértette az Fhtv. 25. § (9) bekezdésében foglalt rendelkezéseket, mivel nem biztosította, hogy a fogyasztó által előtörleszteni kívánt összeg minden esetben annak rendelkezésre bocsátását követő 5 munkanapon belül elszámolásra kerüljön.

II.4. Észrevételek értékelése

A Jelzálogbank az Észrevételekben előadta, hogy annak érdekében, hogy a Tájékoztatókat a jogszabályi határidők betartásával a fogyasztók rendelkezésére tudja bocsátani, a fiókhálózatban dolgozó kollégák részére figyelemfelhívó tájékoztatást küld, amiben a beérkező ügyfélkérelmek határidőben történő kezelését és az illetékes háttérosztálynak való továbbítását kiemelten fogja hangsúlyozni.

A Jelzálogbank az Észrevételekben arról tájékoztatta az MNB-t, hogy az előtörlesztendő összeg elszámolásával összefüggően a folyamat felülvizsgálata során megállapította, hogy a részleges előtörlesztésre eddig alkalmazott gyakorlatát át kell alakítania, ennek keretében az Üzletszabályzat módosítása is szükséges. A módosítást követően – várhatóan 2022. december 1. napjától – a teljes előtörlesztéshez hasonlóan, az ügyfél által választott időpontban lesz lehetősége a fogyasztóknak az előtörlesztésre. A módosítás eredményeként az ügylethez tartozó törlesztőszámlán elhelyezett, az előzetes írásos bejelentésben megjelölt összeg erejéig előtörleszteni kívánt összeget a Jelzálogbank – amennyiben az ügyfél más időpontot nem határozott meg – az annak beérkezését követő öt munkanapon belül, amennyiben ez az értéknap munkaszüneti napra vagy bankszünnapra esik, akkor az ezt követő munkanapon a kölcsön előtörlesztésére elszámolja.

A Jelzálogbank az Észrevételekben az MNB által feltárt jogsértések tényét nem vitatta. Az MNB – a döntéshozatal során a hasonló jogsértések elkerülése érdekében tett intézkedéseket figyelembe véve – a megállapítását fenntartja.

III. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

III.1. Az intézkedés jogalapja

Az MNB tv. – célvizsgálat megindításakor hatályos – 81. § (1) bekezdés a) pontja alapján az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi az MNB tv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban meghatározott törvények vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár e rendelkezések megsértése esetén.

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdése szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a)-f) pontjaiban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazza.

III.2. Felhívás a jogszabályok mindenkor betartására

Amennyiben az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja alapján a pénzügyi intézményt a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hívhatja fel.

Előzőekre tekintettel a határozat rendelkező részében az MNB felhívta a Jelzálogbankot, hogy fogyasztónak nyújtott hitel esetén mindenkor tartsa be az előtörlesztéshez szükséges információk előtörlesztési szándék bejelentését követő 5 munkanapon belüli rendelkezésre bocsátására, valamint az előtörleszteni kívánt összeg rendelkezésre bocsátását követően legkésőbb 5 munkanapon belül történő elszámolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

III.3. Kötelezés a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdése d) pontja szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértőt azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni az MNB-t.

A Vizsgálat során feltárt tényállás és az azzal kapcsolatos megállapítások alapján szükséges a Jelzálogbank kötelezése a feltárt hibák megszüntetésére, így a határozat rendelkező részének II. pontjában az MNB kötelezte a Jelzálogbankot, hogy a jogszabályi előírásnak való megfelelés érdekében módosítsa üzletszabályzatát, valamint a belső szabályozó és ügyféltájékoztató dokumentumait, és azokat a határozat kézhezvételétől

számított 30 munkanapon belül – a megtett intézkedésekről szóló tájékoztatással együtt – küldje meg az MNB részére.

III.4. Fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének megállapítása esetén az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja alapján fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező szervezet vagy személy esetében az éves nettó árbevételének öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet. A MNB megállapította, hogy a Jelzálogbank a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó olyan szervezet, amely az előbbi feltételeknek megfelel.

Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározása során – az MNB tv. 88. § (1) bekezdésében rögzítettek alapján – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével jár el, így tekintettel van

- a) a szabályszegés vagy mulasztás súlyosságára,
- c) a cselekménynek a 62. § (1) bekezdésében meghatározott jogszabályok hatálya alá tartozó személyekre és szervezetekre, valamint annak tagjaira vagy ügyfeleire gyakorolt hatására,
- e) a szabályszegéssel vagy a mulasztással előidézett kockázatra, a kár mértékére és a kárenyhítési hajlandóságra,
- f) a felelős személyek által az MNB-vel kapcsolatban tanúsított együttműködésre,
- g) az intézkedéssel érintett személy jó- vagy rosszhiszeműségére, az általa a szabályszegéssel vagy a mulasztással elért vagyoni előnyre és az elkerült vagyoni hátrányra,
- h) az intézkedés alapjául szolgáló adatok, tények, információk eltitkolására, illetve annak szándékára, valamint
- i) a szabályok megsértésének ismétlődésére és gyakoriságára.

Az MNB tevékenységének az MNB tv. 4. § (9) bekezdés d) pontjában rögzített egyik célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. Az MNB tv. 81. § (1) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban hordozzák a pénzügyi szervezetek fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekeinek sérelmét, illetve annak lehetőségét. Az MNB tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a pénzügyi szervezet ügyfeleinek érdekeit. Az MNB az előbbiek alapján a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeni maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében fogyasztóvédelmi bírság kiszabását tartotta szükségesnek.

Az MNB a határozat rendelkező részének III. pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjához kapcsolódóan a szabályszegés súlyosságát és fogyasztókra gyakorolt hatását illetően figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi előírások a fogyasztók vagyoni, gazdasági érdekeit védik, amelyek betartása a Jelzálogbank alapvető kötelezettsége. A fogyasztóknak kiemelt érdekük fűződik ahhoz, hogy az előtörlesztéshez való joguknak érvényülését a hitelező mindenkor biztosítsa, így a jogszabályban előírt tájékoztatást az előtörlesztési szándékuk jelzését követően a rendelkezésükre bocsássa, illetve az előtörlesztésre szánt összeget annak rendelkezésre bocsátását követő rövid időn belül elszámolja.

Mindezek alapján az MNB a határozat rendelkező részének III. pontjában a Jelzálogbankkal szemben az ott megjelölt összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabta ki.

A Vizsgálat megállapításai, valamint a jogkövetkezmények alkalmazása során mérlegelendő szempontok alapján az MNB úgy ítélte meg, hogy a feltárt jogszabálysértések esetében a jogszabályi megfelelésre történő felhívás és a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezés mellett a jogszabálysértés súlyával összhangban álló fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával biztosítható a Jelzálogbank jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő

mindenkori működése. Az MNB e hatósági eszközök együttes alkalmazását tartotta szükségesnek ahhoz, hogy az alkalmazott jogkövetkezmények a Jelzálogbankot a jövőre nézve visszatartsák a hasonló típusú jogsértés megvalósításától, továbbá, hogy a felügyeleti hatóság fellépése a többi piaci szereplő számára jelezze azt, hogy – a fogyasztói érdeksérelem elkerülése érdekében – a pénzügyi intézmények tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezéseket figyelmen kívül hagyó gyakorlat nem folytatható.

A határozat a fent hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján, illetve a 49/C. § (1)-(2) és (5) bekezdésén alapul.

A határozat meghozatalára az MNB nevében, az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdésében biztosított hatáskörben, az MNB tv. 13. § (1) bekezdésére és a (11) bekezdés a) pontjára figyelemmel, a Magyar Nemzeti Bank egyes hatósági döntéseivel kapcsolatos hatáskörgyakorlás, valamint a hatáskör gyakorlója helyettesítésének, kizárásának részletes szabályairól szóló 56/2022. (XII. 22.) MNB rendelet (56/2022. MNB rendelet) 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 9. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására az 56/2022. MNB rendelet 8. §-ában foglaltak alapján került sor.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdése és az Ákr. 135. §-a biztosítja, illetve annak mértékét az MNB tv. 169. § (3) bekezdése határozza meg. A közigazgatási végrehajtás szabályainak az MNB által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdésén, valamint az Ákr. 132. §-án, az állami adóhatóság behajtásra vonatkozó jogosultsága az Ákr. 134. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 18. pontján, az Ákr. 112. §-án, 113. § (1) bekezdés a) pontján, és 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 6. §-án, 12. § (1) bekezdésén, 13. § (3) bekezdés ad) pontján, 17. §-án, 27. § (1) bekezdésén, 29. § (1) bekezdésén, 39. § (1) és (6) bekezdésén, 50. § (1) bekezdésén, 77. § (1)-(2) bekezdésén és 157. §-án, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 72. § (1) bekezdésén és 608. § (1) bekezdésén, valamint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés a), illetve b) pontján alapul.

A határozat az MNB tv. 46. § (1) bekezdése, (2) bekezdés 14. pontja és 49/C. § (7) bekezdése értelmében az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján annak közlésével végleges.

Budapest, 2023. január 24.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

**Freisleben Vilmos,
a Hitelintézeti felügyeleti igazgatóság
igazgatója
helyett**

**Major Antal s. k.,
a Hitelintézeti vizsgálati főosztály
főosztályvezetője**

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT