



Iktatószám: 127710-21/2021
Ügyintéző: dr. Ruzsics Zsófia
Tárgy: H-FK-I-B-136/2021. számú határozat
intézkedés alkalmazásáról és bírság
kiszabásáról

H-FK-I-B-136/2021. számú határozat

A **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) **Hermanné Gesztrich Nikoletta** (lakhelye: 9171 Győrújfalú, Ady Endre u. 67. B. épület) (**Ügyfél**) 2021. március 9. napján érkezett kérelme alapján a **Takarék Jelzálogbank Nyrt.**-nél (székhelye: 1117 Budapest, Magyar Tudósok körútja 9. G. épület.) (**Bank**) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

I. Az MNB felhívja a Bankot, hogy mindenkor tartsa be a panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

II. Az MNB a Bankkal szemben az I. pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 350.000 Ft, azaz háromszázötvenezer 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 pótléket 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 képviselő 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-vezesek-kerese>.)

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

Az Ügyfél a 2021. március 9. napján érkezett beadványában a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel (**Kérelem**) kereste meg az MNB-t.

I. KÉRELEM

Az Ügyfél a Kérelemben előadta, hogy a Bankkal kötött, lakáscélú jelzáloghitel-szerződésével kapcsolatosan 2021. február 4. napján elektronikus úton panaszt (**Panasz**) nyújtott be a Bankhoz, amelyre a Kérelem keltéig nem kapott választ. Az Ügyfél sérelmezte, hogy a Panaszban kifogásoltak orvoslása, pénzügyi rendezése nem történt meg a Kérelem előterjesztésének napjáig.

Az Ügyfél – a panaszkezelést érintő kifogás mellett – annak vizsgálatát kérte az MNB-től, hogy megfelelő gyakorlat-e az, ha átutalást követően nem azonnal, hanem több mint egy nap elteltével kerül jóváírásra az átutalt összeg. Az Ügyfél előadta, hogy ha a hitelkártya elszámolási számlára utal egy összeget, a Bank azonnal megterheli a fizetési számláját, azonban a terhelt összeg a hitelkártyához tartozó elszámolási számlán nem azonnal, hanem csak másnap kerül jóváírásra. Az Ügyfél kiemelte, hogy a fizetési megbízás megfelel az azonnali átutalás feltételeinek. Az Ügyfél előadta, hogy a Bank telefonos ügyfélszolgálatán is jelezte ezt a problémát, tudomása szerint ugyanis azonnali átutalási megbízás esetében, az átutalt összeget 5 másodpercen belül jóvá kell írni a kedvezményezett számláján, azonban erre a felvetésére kitérő választ kapott.

Az Ügyfél a Kérelem mellékleteként csatolta a Panaszt és a szóban forgó számla forgalmát tartalmazó számlatörténetet.

Az Ügyfél a Panaszban a jelzáloghitel-szerződése alapján nyilvántartott tartozás kapcsán végrehajtott beszédést, valamint az azzal kapcsolatos ügyintézését kifogásolta.

Az Ügyfél a Kérelemben foglaltak kivizsgálását kérte az MNB-től.

Az MNB tv. – Kérelem előterjesztésekor hatályos – 81. § (1) bekezdés a) pontja alapján az MNB hivatalból vagy kérelemre indított eljárás keretében ellenőrzi a 39. §-ban 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, továbbá közvetlenül alkalmazandó uniós jogi aktusban 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.

II. A BANK NYILATKOZATA

Az MNB a Kérelemben foglaltakkal összefüggésben az N-FK-I-75/2021. számú, 2021. március 22. napján kelt végzésben a Takarékbank Zrt.-t, valamint az N-FK-I-118/2021. számú, 2021. május 13. napján kelt végzésben, valamint az N-FH-I-50/2021. számú, 2021. június 1. napján kelt végzésben, , az N-FK-I-189/2021. számú, 2021. július 6. napján kelt, az N-FK-I-212/2021. számú, 2021. július 16. napján kelt végzésben, az N-FK-I-237/2021. számú 2021. augusztus 4. napján kelt végzésben nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Bankot, mely felhívásoknak a Bank nevében a Takarékbank Zrt. a 2021. április 15. napján érkezett (**Nyilatkozat1**), a 2021. május 18. napján érkezett (**Nyilatkozat2**) a 2021. július 28. napján érkezett (**Nyilatkozat3**) és a 2021. augusztus 25. napján érkezett nyilatkozattal (**Nyilatkozat4**) tett eleget.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint az Ügyfél 01-F31-169286 azonosítójú jelzáloghitel-szerződése a Bank jogelődjével, az FHB Jelzálogbank Nyrt.-vel jött létre.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a Bank 2020. december 31. napján 486.081,- Ft – a fizetési moratórium időszaka alatt felhalmozódott – tőketartozást és 201.609,- Ft kamattartozást tartott nyilván az Ügyfél jelzáloghitel-szerződése kapcsán.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint az Ügyfél 2021. január 12. napján személyesen járt el a Győr, Árpád út 25. szám alatti bankfiókban, ahol átvételre és érkeztetésre került a fizetési moratóriumból való kilépésre vonatkozó nyilatkozata. A Bank a nyilatkozatot 2021. január 13. napján nyilvántartásba vette, és azt továbbította az illetékes szakterület felé, az automatikus törlesztőrészlet-levonás beállítása céljából, amelyre 2021. január 18. napján került sor.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a Bank az automatikus törlesztőrészlet levonás beállításakor nem vette figyelembe, hogy a 2020. december 31. napja után, de a 2021. január 24-i esedékességi nap előtt beállított automatikus beszedéssel teljesülő befizetések még a moratórium alatt felgyűlt tőketartozás csökkentésére kerülnek lekönnyítésre. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a 2021. január 18. napi beállítás alapján 2021. január 19. napján 121.618,- Ft-ot, 2021. január 20. napján 29.635,- Ft-ot, 2021. január 22. napján 9.342,- Ft-ot – összesen 160.595,- Ft-ot – szedett be az Ügyfél Takarékbank Zrt. által vezetett 18100002-00067119-11010012 számú bankszámlájáról, mely összegeket a Bank teljes egészében moratórium alatt felhalmozódott – tőketartozás törlesztésére fordította. Ezen beszedésekről a Bank előzetesen tájékoztatást nem küldött az Ügyfélnek.

A fennmaradt – Moratórium alatt meg nem fizetett – 325.486,- Ft tőke-, valamint 201.609,- Ft kamattartozást egy elkülönített számlára helyezte, majd újraütemezte a törlesztést, melyre technikailag a 2021. évi első esedékességi napon – 2021. január 24. napján – került sor. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint az újraütemezés következtében a futamidő – melynek eredeti lejáratát 2026. június 24. napja volt – 2027. május 24. napjáig hosszabbodott meg, a 2021. február 24. napjától esedékes törlesztőrészlet 67.143,- Ft-ra módosult.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint az Ügyfél mind a bankfiókban, mind a Bank telefonos ügyfélszolgálatán keresztül többször jelezte, hogy a Bank a teljes egyenlegét „leemelte a bankszámlájáról”. Az Ügyfél 2021. január 22. napján 11 óra 47 perckor, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül jelzett visszautalás iránti kérése rögzítésre került a Bank nyilvántartási rendszerében, azonban – adminisztrációs hiba miatt – az igény nem került továbbításra az illetékes szakterület felé, ezért az Ügyfél kérésének teljesítése nem történt meg.

Az Ügyfél a 2021. február 2. napján 14 óra 52 perckor – telefonon – történt beszélgetésben ismételt tájékoztatta a banki ügyintézőt a problémájáról, aki a levont összegek visszatérítésére vonatkozó kérését ismét rögzítette, valamint visszahívást ígért az Ügyfélnek. A banki ügyintéző, a levont összegek jóváírása érdekében elektronikus levelet küldött az illetékes szakterület munkatársa felé, jelezve azt is, hogy 2021. január 22. napján már rögzítésre került az Ügyfél kérése. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint – adminisztrációs hiba miatt – az illetékes szakterület munkatársa sem jelzett vissza a telefonos ügyfélszolgálatra arról, hogy nem kapta meg a visszautalási kérést, így a telefonos ügyfélszolgálat sem hívta vissza az Ügyfelet. A 2021. január 22. napi, valamint a 2021. február 2. napi telefonbeszélgetések hanganyaga, valamint azok szövegszerű leiratai a Nyilatkozat1 mellékleteként az MNB részére megküldésre kerültek.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a 2021. február 2-án beszedett 25.215,- Ft a 2021. január 24. napján esedékes 67.784,- Ft törlesztőrészlet egy részére került lekönnyítésre. A 2021. február 3-ai 44.757,- Ft beszédésével, a 2021. januári törlesztőrészlet fennmaradt része megfizetésre került, ugyanakkor 2.188,- Ft összeg – technikai okok miatt – jogtalanul került beszédésre. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a 2021. február 24. napján történt 67.218,- Ft beszédésével, a 2021. február 24. napján esedékes 67.143,- Ft összegű törlesztőrészlet maradéktalanul kiegyenlítésre került, ugyanakkor 75,- Ft összeg – technikai okok miatt – jogtalanul került beszédésre. A Bank vállalta a 2.188,- Ft és 75,- Ft jogtalanul beszedett összegek visszatérítését.

A Bank a Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a Panaszt megvizsgálta, azt jogosnak találta. A Panasz megnyugtató rendezése érdekében korrekciót hajtott végre, melynek keretében a 2021. január 19. napja és 2021. január 22. napja között beszedett – összesen – 160.595,- Ft összeget a Bank 2021. április 7. napján visszautalta az Ügyfél 18100002-00067119-11010012 bankszámlájára. A Bank a visszautalást követően ismételt – a 2020.

december 31. napján fennálló tőketartozás figyelembevételével – elvégezte az Ügyfél jelzáloghitel-szerződéséből eredő tartozás törlesztésének átütemezését, amelyről a Bank az Ügyfelet a 2021. április 7. napján kelt Egyenleg- és törlesztési értesítőben, valamint az ahhoz mellékelt törlesztési táblázatban tájékoztatta.

A Bank – Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint – az Ügyfél által 2021. február 4. napján előterjesztett Panasz érkezését visszaigazolta, azonban – adminisztrációs hiba miatt – a visszaigazoló levél tévesen lezártként került mentésre, így a Panasz nem került iktatásra, illetve kivizsgálásra. A Bank a Panaszt a Kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi eljárásról történő tudomásszerzést követően, 2021. március 24. napján vette nyilvántartásba, és azt 2021. április 12. napján – késedelmesen – válaszolta meg.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a Bank elismerte, hogy az Ügyfelet érintően több alkalommal vétett adminisztrációs hibát, ugyanakkor az is rögzítésre került, hogy szándékos ügyintézői hibát a Bank nem tárt fel. A Panasz nyilvántartásba vételét, illetve a hibák feltárását követően a Bank törekedett azok mielőbbi rendezésére, valamint a jogtalanul levont összegek Ügyfél bankszámlájára történő visszautalására.

A Bank a Nyilatkozat2-ben a Nyilatkozat1-ben foglaltakat fenntartásáról nyilatkozott.

A Nyilatkozat3-ban foglaltak szerint a Bank a fizetési moratórium mellőzésére vonatkozó nyilatkozatot – az általános gyakorlat szerint – úgy veszi nyilvántartásba, hogy az a benyújtást követő esedékességi naptól fizetendő törlesztőrésztől érvényesül, kivéve, ha a nyilatkozat a visszamenőleges törlesztésre vonatkozó szándékot tartalmazza. A Nyilatkozat3-ban foglaltak szerint az Ügyfél nyilatkozata ilyen nem tartalmazott.

A Nyilatkozat3 hivatkozott a Nyilatkozat1-ben rögzítettekre, hangsúlyozva, hogy az „automatikus törlesztőrészlet” levonás beállításakor a munkatársa nem vette figyelembe azt, hogy a 2020. december 31. napja után, de a 2021. január 24. napja – mint esedékességi nap – előtt beállított automatikus beszédessel teljesülő befizetések még a moratórium alatt felgyűlt tőketartozás csökkentésére kerülnek lekönyvelésre. A beállítást végző banki ügyintézőnek figyelembe kellett volna vennie, hogy a fizetési moratórium mellőzése alatt a 2021. január havi törlesztőrészlet január 24. napján lesz esedékes, és ezen dátum előtt nem lett volna szabad beállítania az automatikus törlesztőrészlet beszédést a hitelnyilvántartó rendszerben.

A Nyilatkozat3-ban foglaltak szerint a Bank eljárása – a fentiek szerinti adminisztrációs hibák miatt – nem felelt meg a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készületségről szóló 2020. évi LVIII. törvény 13. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezésnek. Az Ügyfél nem tett olyan nyilatkozatot, amely arra irányult, hogy a hitel Moratórium alatt meg nem fizetett törlesztőrésztelét visszamenőlegesen kívánja rendezni.

III. JOGI MINŐSÍTÉS

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (1) bekezdése szerint, a pénzügyi intézmény és a független közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy 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 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. rendelet (Korm. rendelet) 2. § (5) bekezdése szerint, a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (MNB rendelet) 2. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti,

a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását.

Az MNB rendelet 5. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

Az MNB az Ügyfél azon kifogását vizsgálta, hogy a Bank a 2021. február 4. napján előterjesztett Panaszra nem adott választ.

Az MNB megállapította, hogy a Panaszban a Bank magatartására és tevékenységére vonatkozó – a Hpt. 288. § (1) bekezdése és a 46/2018. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerint panasznak minősülő – kifogásokat fogalmazott meg, tekintettel arra, hogy abban az Ügyfél a jelzáloghitel-szerződése alapján foganatosított törlesztőrészlet beszedést, valamint az azzal kapcsolatos ügyintézését kifogásolta. A Bankot a Panasz vonatkozásában a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdése alapján válaszadási kötelezettség terhelte.

Az MNB a rendelkezésre álló iratok alapján megállapította, hogy a Bank a Panaszra a – Panasz előterjesztését követő 67. napon – 2021. április 12. napján kelt, ugyanazon a napon megküldött Válasszal reagált.

A fentiek alapján az MNB megállapította, hogy a Bank a Panaszban foglalt kifogásokkal kapcsolatos álláspontját a Panasz közlését követő 30 napon túl válaszolta meg, amely magatartásával megsértette a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezést.

IV. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

IV.1. Az intézkedések jogalapja

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés 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.

IV.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 az MNB a határozat rendelkező részében felhívta a Bankot arra, hogy mindenkor tartsa be a panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

IV.3. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja alapján a pénzügyi intézménnyel szemben a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával 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 Bank a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó olyan szervezet, amely az előbbi feltételeknek megfelel.

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 a fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározása során figyelemmel volt az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjaiban foglalt szempontokra.

Az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés c) pontjához kapcsolódóan a cselekmény fogyasztókra gyakorolt hatását illetően – figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdekeit védi, amelynek betartása a Bank alapvető kötelezettsége. A fogyasztónak kiemelt joga fűződik ahhoz, hogy a Bank tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos kifogása kapcsán a Bank álláspontját megismerje, panasa teljeskörűen kivizsgálásra, és határidőben megválaszolásra kerüljön. A Banknak a panaszkezelés során megfelelő körültekintéssel kell eljárnia, mivel a fogyasztó a valamennyi problémájára való indokolással ellátott, határidőben megküldött válasszal kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön a panaszának a megalapozottságáról.

A fentiekre tekintettel és az arányosság követelményének szem előtt tartásával a rendelkező rész szerinti fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával látta az MNB elérhetőnek azt a jogalkalmazói célt, hogy a Bankot a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértés megvalósításától.

V. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárást a polgári jogi jogvita tekintetében külön végzéssel megszüntette.

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) bekezdés d) pontjában biztosított hatáskörben, az MNB tv. 13. § (1) bekezdésére és (11) bekezdés a) pontjára figyelemmel, a Magyar Nemzeti Bank egyes hatósági döntéseivel kapcsolatos hatáskörgyakorlás, valamint a hatáskör gyakorlója helyettesítésének részletes szabályairól szóló 45/2019. (XII. 18.) MNB rendelet **(45/2019. MNB rendelet)** 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 7. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására a 45/2019. MNB rendelet 6. §-ában foglaltak alapján került sor.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdése és az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény **(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 közzétételével végleges.

Budapest, 2021. november 17.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

**Freisleben Vilmos s.k.,
a Hitelintézeti felügyeleti igazgatóság igazgatója**

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT