



Iktatószám: 63367-3/2020
Előzményszám: 142559-9/2019
Ügyintéző: dr. Ruzsics Zsófia
Tárgy: H-FK-I-B-137/2019. számú határozat
intézkedés alkalmazásáról és bírság
kiszabásáról

H-FK-I-B-28/2020. számú határozat

A **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) **Venczel Regina** (lakhelye: 2011 Budakalász, Széchenyi u. 87.) (**Ügyfél**) 2019. május 21. napján érkezett kérelme alapján a **Takarék Jelzálogbank Nyrt.**-nél (székhelye: 1084 Budapest, Üllői út 48.) (**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 a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget, így különösen mindenkor gondoskodjon az azonnal ki nem vizsgált szóbeli fogyasztói panaszok tekintetében jegyzőkönyv felvételéről, valamint e jegyzőkönyv másolati példányának a fogyasztó részére történő átadásáról, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén annak fogyasztó részére történő megküldéséről.

II. Az MNB a Bankkal szemben a szóbeli panasz kezelésével kapcsolatos jogszabályi rendelkezés megsértésére tekintettel 150 000 Ft, azaz százötvenezer 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 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-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 2019. május 21. napján érkeztetett, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. § (1) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel (**Kérelem**) kereste meg az MNB-t.

A fogyasztóvédelmi eljárás (**Eljárás**) 2019. május 22. napján történő megindulásáról az MNB a 142559-6/2019. iktatószámom nyilvántartott, 2019. július 9. napján kelt levélben tájékoztatta az Ügyfelet.

I. KÉRELEM

Az Ügyfél a Kérelemben előadta, hogy a telefonon történt megkeresését (**Megkeresés**) a Bank nem kezelte panaszként, rögzítette továbbá, hogy az írásbeli panaszára küldött banki válasszal nem ért egyet.

Az Ügyfél kifogásolta, hogy a Bank a vagyonbiztosítással kapcsolatos levelét nem a hivatalos levelek kézbesítésére vonatkozó szabályok szerint – könyvelt küldeményként – küldte meg. A levél kézbesítésére csak a levélben megjelölt határidő leteltét követően került sor, amelyre tekintettel az Ügyfél a Kérelemben vitatta a 7.442,- Ft összegű ügyintézési díj felszámításának jogosságát.

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

II. ELJÁRÁSI CSELEKMÉNYEK

A Kérelemmel kapcsolatban az MNB a 2019. július 9. napján kelt, N-FK-I-212/2019. számú végzésben nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Bankot, amely a felhívásnak a 142559-7/2019. iktatószámú, 2019. július 23. napján érkeztetett beadványával (**Nyilatkozat**) tett eleget.

Az MNB tv. 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 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.

A Kérelemben foglaltakra, valamint az MNB tv. idézett rendelkezésére tekintettel, az MNB a Banknál folytatott fogyasztóvédelmi eljárás során azt vizsgálta, hogy a Bank az Ügyfél Banknál előterjesztett megkeresései tekintetében betartotta-e a panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásokat, így a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXVII. törvény (**Hpt.**) 288. §-ában, 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. § (3) és (5) bekezdésében, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018 (XII.17.) MNB rendelet (**MNB rendelet**) 2. § (1) bekezdésében és 5. § (1) bekezdésében foglaltakat.

III. A BANK NYILATKOZATA

A Bank a Nyilatkozatban előadta, hogy az Ügyfél 2019. április 18. napján érkezett, postai úton előterjesztett panaszára a 2019. május 13-án kelt, JZBP/52/2019/PD iktatószámú levélben adott választ.

A Nyilatkozat szerint az Ügyfél a – telefonon közölt – Megkeresés során kifejtette, hogy a Bank eljárását kifogásolja, melyre adott szóbeli válasszal részben nem értett egyet, azonban kifejezett panasztételi szándékát és kivizsgálási igényét nem jelezte a Bank felé, hanem fogyasztóvédelmi eljárás indítását helyezte kilátásba. Az Ügyfél a Bank által kért dokumentum megküldésére tett ígéretet.

A Bank a Nyilatkozatban rögzítette, hogy a Megkeresésről készült hangfelvétel alapján úgy ítélte meg, hogy az Ügyfél nem jelzett panasztételi szándékot a munkatársa felé, ezért nem került rögzítésre a Megkeresés. A Bank a Nyilatkozatban kiemelte, hogy amennyiben az Ügyfél jelezte volna, hogy panaszt kíván előterjeszteni, arra természetesen lehetősége lett volna. A Bank kiemelte azt is, hogy panasztétel esetén, a hangfelvételben foglaltak Ügyfél általi nyugtázására is szükség lett volna. A Bank álláspontja szerint a panasztételi szándék hiányát tükrözi az is, hogy az Ügyfél nem kérte a hangfelvétel visszahallgatását.

A Bank a Nyilatkozatban előadta, hogy a telefonos beszélgetés alkalmával a Bank munkatársa az Ügyfél észrevételeit részben, illetve általánosságban válaszolta meg, az alábbiak szerint:

- a beszélgetésben nem került egyértelműsítésre, hogy nem az FHB Jelzálogbank Nyrt. nevének TakarékJelzálogbank Nyrt.-re történt változása befolyásolta a fedezeti ingatlanok vagyontárgybiztosítási nyilvántartását,
- a Bank munkatársa nem emelte ki, hogy a vagyontárgybiztosítás igazolását nem a Bank névváltozása tette szükségessé, hanem az, hogy a Bank nyilvántartása egyáltalán nem tartalmaz érvényes vagyontárgybiztosítási dokumentumot,
- a banki ügyintéző nem tájékoztatta az Ügyfelet arról, hogy a kölcsönszerződés és a mindenkor hatályos lakossági hitelezési üzletszabályzat alapján – a hitel teljes futamideje alatt – az Ügyfél kötelezettsége a vagyontárgybiztosítás fennállásáról gondoskodni, illetve arról, milyen következményekkel járhat, amennyiben az Ügyfél ennek a kötelezettségének nem tesz eleget.

A Bank a Nyilatkozatban részletesen előadta továbbá, hogy nem kizárólag a 2019. február 21-én kelt, hanem már a 2017. november 30-án kelt levélben is felszólította az Ügyfelet a vagyontárgybiztosítás igazolására, melyre az Ügyfél nem válaszolt, nem nyújtott be érvényes vagyontárgybiztosítást igazoló dokumentumot. A Bank rögzítette, hogy a 2019. február 21-én megküldött levelében megjelölt – 2019. március 29-én lejárt – határidőt követően még nem számította fel az Ügyfél által kifogásolt – nem szerződésszerű teljesítés miatti – ügyintézés díját.

A Nyilatkozat szerint az Ügyfél 2019. április 18-án érkezett írásbeli panaszához csatolt dokumentum nem volt megfelelő, erről a Bank a JZBP/52/2019/PD iktatószámú levélben tájékoztatta az Ügyfelet, egyidejűleg – 2019. június 14-ei – póthatáridő tűzésével felhívta, hogy a megfelelő zálogkötelezetti nyilatkozatot küldje meg. A Bank a 7.442 Ft összegű ügyintézés díját csak 2019. május 2-án terhelte az Ügyfél számláján, tekintettel arra, hogy a korábban csatolt vagyontárgybiztosítási dokumentum nem volt megfelelő.

A Bank a Nyilatkozatban kiemelte, hogy azzal, hogy az Ügyfél elmulasztotta a Bankot értesíteni arról, hogy – a Magyar Posta Zrt.-vel kötött vagyontárgybiztosítási szerződés megszűnését követően – az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-vel kötött szerződést, ezért kerülhetett sor a vagyontárgybiztosítás igazolására vonatkozó felszólító levelek kiküldésére. A Bank előadta, hogy a – hiánypótlásra adott határidőn belül – megküldött dokumentumok megfeleltek a vagyontárgybiztosítás igazolására, így azok a Bank nyilvántartásában rögzítésre kerültek, melyről a Bank a JZBP/84/2019/PD iktatószámú levélben értesítette az Ügyfelet.

A Bank – Nyilatkozatban összegzett – álláspontja szerint, az Ügyfél 2019. április 18. napján érkezett írásbeli panaszát teljeskörűen kivizsgálásra, és minden vonatkozó jogszabályi előírást betartva megválaszolásra került.

A Bank a Nyilatkozathoz az alábbi mellékleteket csatolta:

- a 2019. április 16. napi Megkeresés hanganyaga, valamint annak szó szerinti leirata,
- az Ügyfél 2019. április 18-án érkeztetett panasz másolata,
- a 2019. május 13-án kelt, JZBP/52/2019/PD iktatószámú válaszlevél, valamint mellékletének (zálogkötelezetti nyilatkozat) másolata,
- a Bank felhívása új vagyont biztosítás megkötésére,
- a 2019. május 22-én érkeztetett, a vagyont biztosítás meglétét igazoló dokumentumok,
- a 2018. január 17. napján hatályos Lakossági Jelzáloghitel Hirdetmény,
- a 2019. május 2. napján hatályos Lakossági Jelzáloghitel Hirdetmény,
- a 2019. május 13. napján hatályos lakossági Hitelezési Üzletszabályzat,
- a JZBP/84/2019/PD iktatószámú levélhez kapcsolódó postai feladójegyzék,
- az Ügyféllel kötött, közokiratba foglalt kölcsönszerződés egy része,
- a 2019. június 18-án kelt, JZBP/84/2019/PD iktatószámú levél másolata, valamint az annak megküldését igazoló dokumentum.

IV. JOGI MINŐSÍTÉS

A 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 Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése értelmében a szolgáltató

- a) szóbeli panaszt valamennyi az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 20 óráig,
- b) telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig
- c) írásbeli panaszt elektronikus eléréssel – üzemzavar estén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

A Korm. rendelet 2. § (3) bekezdése szerint a szolgáltató a szóbeli panaszt – a (4) bekezdésében meghatározott kivétellel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen 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, 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. § (5) bekezdése szerint a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával kapcsolatos írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az ügyfélnek.

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 megállapította, hogy az Ügyfél a Megkeresés során a Bank magatartására, tevékenységére vonatkozó, a Hpt. 288. § (1) bekezdése szerinti panaszt közölt, figyelemmel arra, hogy a több alkalommal kifogásolta a vagyont biztosítással kapcsolatos levél – nem tértivevényes küldeményként történő – megküldésének módját, amelyre tekintettel – a számára előírt válaszadási és iratcsatolási határidő túllépése miatt – a Bank által felszámított 7.442 Ft ügyintézési díj fizetési kötelezettség felszámítását is kifogásolta. Tekintettel arra, hogy a Megkeresés során közölt panasz kezelésével az Ügyfél nem értett egyet, így a Bankot azzal összefüggésben a hivatkozott jogszabályi előírások alapján jegyzőkönyvfelvételi, valamint teljes körű kivizsgálási és válaszadási

kötelezettség terhelte. Az MNB megállapította, hogy a Bank a Megkeresés során előterjesztett panaszról jegyzőkönyvet nem vett fel, amely magatartásával megsértette a Korm. rendelet 2. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezést.

Az MNB megállapította, hogy az Ügyfél a 2019. április 16. napján kelt, a Bank által 2019. április 18. napján érkeztetett beadványban (**Panasz**) kifogásolta, hogy a Bank a 2019. február 21. napi – vagyonbiztosítás meglétének igazolására felhívó – levelét nem tértivevényes küldeményként postázta. A Panaszban foglaltak szerint a levélben a Bank 2019. március 29-ei határidővel hívta fel az Ügyfelet a zálogkötelezetti nyilatkozat pótlására, azonban a levelet az Ügyfél csak 2019. április 15. napján kapta kézhez, amelyre tekintettel az Ügyfél a Panaszban rögzítette, hogy nem hajlandó megfizetni a Bank levelében kilátásba helyezett – a hiánypótlási felhívás késedelmes teljesítése miatti – 7.442,- Ft összegű ügyintézési díjat.

Az MNB megállapította, hogy az Ügyfél a Panaszban a Bank magatartására, tevékenységére vonatkozó – a Megkeresés során közöltekkel azonos tartalmú –, a Hpt. 288. § (1) bekezdése szerinti panaszt közölt.

A Bank a 2019. május 13. napján kelt és 2019. május 15. napján postázott levélben (**Válasz**) rögzítette, hogy az Ügyfél a 2019. április 16. napján történt telefonhívás során nem jelzett panasztételi szándékot a banki ügyintéző felé, ezért a telefonbeszélgetés nem került panaszként rögzítésre. A Válaszban a Bank utalt arra, hogy az Ügyfél a kölcsönszerződés aláírásával egyidejűleg írásban nyilatkozott arról, hogy a kölcsönre vonatkozó Általános Szerződés-kötési Feltételeket, az Üzletszabályzatot, valamint a Hirdetményt megismerte. A Bank hivatkozott a Lakossági Hitelezési Üzletszabályzat 1.4 pontjában rögzített kézbesítési szabályokra, mely tartalmazza, hogy a Bank az Ügyfél részére szóló iratokat, értesítéseket – amennyiben a Bank megítélése szerint kifejezetten nem indokolt – nem köteles ajánlottan, vagy tértivevénnyel postára adni. A Válaszban a Bank kiemelte továbbá, a Lakossági Hitelezési Üzletszabályzat 1.18.2. pontjában rögzített, a zálogkötelezett zálogtárgyra vonatkozó, vagyonbiztosítás kötési és a Bankot zálogjogosult hitelintézetként feltüntető, kötelezettségét előíró, valamint az 1.16.3.1. pontjában hivatkozott az ingatlanfedezeti vagyonbiztosításra vonatkozó szabályokat is.

A Bank kifejtette, hogy a Bank és az Ügyfél között 2017. június 20. napján létrejött és dr. Radics Katalin budapesti közjegyző által közokiratba foglalt Kölcsönszerződés 5.12. pontja tartalmazza, hogy a zálogkötelezett kötelezettséget vállal a zálogtárgyra vonatkozó vagyonbiztosítás teljes futamidő alatti fenntartására.

A Bank előadta továbbá, hogy Magyar Posta Biztosító Zrt. 2017. november 14. napján értesítette, hogy a korábban a Bank javára záradékolt, a 2011 Budakalász, Széchenyi u. 22. címen lévő fedezeti ingatlanra vonatkozó vagyonbiztosítás lejárt. Ezen tényre tekintettel a Bank 2017. november 30. napján kelt, valamint a 2019. február 21. napján kelt leveleiben felszólította az Ügyfelet az érvényes vagyonbiztosítás pótlására. Tekintettel azonban arra, hogy az Ügyfél a felszólító levelek egyikére sem küldte meg a vagyonbiztosítás érvényességének igazolását, a megadott határidőig, a Bank mindenkor hatályos hirdetménye alapján 2018. január 17. napján és 2019. május hónap 2. napján 7.442,- Ft nem szerződészerű, nem pénzügyi teljesítéssel összefüggő ügyintézési díjat számított fel az Ügyfélnek. A díj jogalapjának igazolására a Bank a Válaszban megjelölte a felszólító levelek keltének napján hatályos hirdetmények vonatkozó rendelkezéseit.

A Bank a Válaszban tájékoztatta az Ügyfelet arról is, hogy az Ügyfél által megküldött vagyonbiztosítás igazolást – annak hiányosságai miatt – nem áll módjában elfogadni, egyidejűleg részletesen felsorolta, hogy az Ügyfél 2019. június 14. napjáig milyen hiányok pótlására köteles a Bank részére eljuttatni. Egyidejűleg felhívta az Ügyfél figyelmét arra, hogy amennyiben a megadott határidőig a hiánypótlásnak nem tesz eleget, a Bank lakossági hitelekre vonatkozó mindenkor hatályos hirdetménye szerinti – a nem szerződészerű, nem pénzügyi teljesítéssel összefüggő ügyintézési – díjat számítja fel. A díj mértékéről a Bank tájékoztatta az Ügyfelet.

Mindezek alapján az MNB megállapította, hogy a Bank a – jogszabályban meghatározott határidőn belül megküldött – Válaszban tájékoztatást nyújtott az Ügyfél Megkeresés során előterjesztett, valamint Panaszban rögzített, a Bank magatartására, tevékenységére vonatkozó valamennyi kifogásával kapcsolatos álláspontjáról. Mindezek alapján a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdésében, illetve az MNB rendelet 5. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezésbe ütköző jogsértés a Bank terhére az Eljárás során nem volt megállapítható.

V. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

V.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.

V.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 a Bankot a megsértett jogszabályi előírás mindenkor betartására hívta fel.

V.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 érdekének 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 a) és c) pontjához kapcsolódóan a cselekmény súlyát és fogyasztókra gyakorolt hatását illetően figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető előírást. A Banknak a panaszkezelés során megfelelő körültekintéssel kell eljárnia, így különösen a telefonon közölt kifogások kategorizálása kapcsán, valamely kifogás panaszkénti minősítése nem köthető fogyasztói kéréshez. A panaszok fogadására fenntartott vonalon folytatott kommunikációt a szolgáltatóknak – jelen esetben a Banknak – minden esetben tartalma szerint kell kezelni, kétség esetén az ügyfelek által előadottakat célzott kérdésfeltevést követően minősíteni.

Az MNB a fentiek mellett figyelembe vette azt is, hogy az Ügyfél a Megkeresés során közölt kifogásaival kapcsolatos banki állásponttól – a jegyzőkönyv felvételének hiánya ellenére – tájékoztatást kapott a Banktól. Ugyanakkor az MNB azt is rögzíti, hogy minderre az írásban előterjesztett Panaszra tekintettel került sor, annak hiányában a Bank mulasztása jelentősebb fogyasztói érdeksérelem okozására is alkalmas lett volna.

A fentiekre tekintettel – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjaiban felsoroltak figyelembevételével 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.

Az MNB az Eljárást a Kérelemnek a vagyonbiztosítással kapcsolatos levél megküldésének módját kifogásoló része 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 c) pontjában 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 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. § (2) bekezdés d) pontján, 13. § (1) bekezdésén, 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, 2020. február 10.

**A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró
Freisleben Vilmos
a Hitelintézeteti felügyeleti igazgatóság igazgatója
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT**