



Iktatószám: 17468-17/2022
Ügyintéző: dr. Gyulavári Edina
Tárgy: H-FK-I-B-84/2022. számú határozat
intézkedés alkalmazásáról és bírság
kiszabásáról

H-FK-I-B-84/2022. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (MNB) Molnár Tamás (lakhelye: 2800 Tatabánya, Farkastó utca 29.) (Ügyfél) 2022. január 3. napján érkezett kérelme alapján a TakarékJelzálogbank 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) az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasz jegyzőkönyvben történő rögzítésére, valamint a panasz megválaszolására, továbbá
- b) a telefonon közölt panaszt rögzítő hangfelvétel másolata vagy a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv – fogyasztó kérésére történő – rendelkezésre bocsátására

vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

II. Az MNB a Bankkal szemben az I. pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 800.000 Ft, azaz nyolcszázezer 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 űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <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. KÉRELEM

Az Ügyfél a 2022. január 3. napján érkezett, 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.

Az Ügyfél a Kérelemben előadta, hogy feleségével 2016-ban államilag támogatott és piaci kamatozású jelzáloghitel-szerződést kötött a Bank jogelődjénél, melynek törlesztőrészletei megfizetésére csoportos beszedési megbízást adott.

A Bank az Ügyfél kölcsönszerződését a jogszabályban elrendelt fizetési moratórium (**Moratórium1**) hatálya alá helyezte. 2020. decemberben az Ügyfél abból kilépett, és 2021. januártól kezdődően a Bank beszedte tőle a havi törlesztőrészleteket.

A Kérelemben foglaltak szerint az Ügyfél és felesége – a jelszó megváltozása miatt – nem fért hozzá a netbankhoz, melyet mind a bankfiókban, mind a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül bejelentettek, de annak okáról nem kaptak információt.

Mindezek következtében az Ügyfél csupán 2021 októberében észlelte, hogy a Bank 2021. júliustól nem vonta le a törlesztőrészleteket tőle, ami miatt több alkalommal fordult a Bankhoz telefonon és internetes videobankon keresztül is.

A Bank 2021. november 15. napján kelt levelében arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy kiléptette a meghosszabbított fizetési moratóriumból (**Moratórium2**).

A Bank 2021. december 28. napján kelt levelében (**Válasz**) jelezte, hogy a kölcsönszerződés azért került a Moratórium2 hatálya alá, mivel az Ügyfél korábban rendszeres átutalási megbízást adott a törlesztőrészletek beszedésére, 2021. január és július között ennek megfelelően vonták is a részleteket, de 2021. júliustól október végéig nem érkezett befizetés a törlesztési számlára. A Bank álláspontja szerint az Ügyfél kötelessége lett volna figyelni, megtörténik-e a levonás.

Az Ügyfél a Kérelemben kifogásolta, hogy 2020 decemberében a bankfiókban nem rendszeres átutalási, hanem csoportos beszedési megbízást adott, és ez volt a kölcsönszerződés eredeti törlesztési módja is.

A Kérelemben foglaltak szerint az Ügyfél a 2021-es évben semmilyen módosítási kérelemmel nem fordult a Bankhoz, így nem érti, hogy a Bank milyen döntés alapján függesztette fel az – egyébként az Ügyfél tudomása nélkül, tévesen beállított – rendszeres átutalási megbízás teljesítését.

Az Ügyfél a Kérelemben előadta, hogy amikor észlelte, hogy a Bank nem vonja tőle a törlesztőrészleteket, azt több alkalommal is jelezte, de aggályos válaszokat kapott, ezáltal jelentős anyagi kárt szenvedett. Az Ügyfél kifogásolta azt is, hogy a Bank eljárása következtében a fizetési kötelezettségének teljesítési határideje meghosszabbításra került, és az ezzel járó kamatok megfizetését a Bank az Ügyfélre terheli.

Az Ügyfél a Kérelemben sérelmezte, hogy a Banktól azt a tájékoztatást kapta, hogy a videobanki panasztétele során nem adott meg konkrét adatokat arról, hogy korábban milyen kérelmekkel fordult a Hitelgondozási osztály felé, és hogy nem érdeklődött az ügyével kapcsolatosan.

Az Ügyfél a Kérelemben kifejtette, hogy első alkalommal 2021. november 2. napján telefonon tett kifogást a Banknál a törlesztőrészletek levonásának elmaradása miatt, mely alkalommal ígéretet kapott arra, hogy ügyét vizsgálják és megválaszolják, de ez nem történt meg. Emiatt egy hét elteltével az Ügyfél videobankon keresztül ismételt kifogást tett, a Bank újfent jelezte, hogy válaszukat megküldik majd az Ügyfél részére.

Az Ügyfél ezt követően levelet kapott a Banktól arról, hogy 2021. november 15. napján a Moratórium2-ből kiléptették, és ezzel egyidejűleg arról is tájékoztatták, hogy a kölcsönszerződése a meg nem fizetett törlesztőrészletek miatt módosult. Az Ügyfél szerint a Banknak be kellett volna szednie tőle ezen összegeket.

Az Ügyfél 2021. decemberben videobankon keresztül szeretett volna panaszt tenni, de az ügyintéző kérte, hogy ezt mellőzzék, és megígérte, hogy a Bank megküldi a részére a kért választ. Az Ügyfél kérte, hogy a Bank a hívásairól készült videó- és hangfelvételeket adja ki neki, pár nap elteltével a hangfájlokat meg is kapta, de emellett a Bank arról tájékoztatta, hogy a videófelvételeket – azok mérete miatt – csak CD vagy DVD formájában, postán tudják megküldeni a részére.

Pár nap elteltével a Bank telefonon jelezte az Ügyfél felé, hogy a videórendszer meghibásodása következtében csak jegyzőkönyv formájában, a beszélgetés szó szerinti leiratát tudja megküldeni, ugyanakkor az több időt vesz igénybe. Az Ügyfél a dokumentumot a Kérelem benyújtásáig nem kapta kézhez.

Az Ügyfél a Kérelemben kifejtette, hogy a törlesztőrészletek levonásának elmaradása a Bank hibájára vezethető vissza, mely miatt azokat nem kívánja megfizetni. Előadta továbbá, hogy mivel a Moratórium2-be nem kívánt belépni, a kölcsönszerződése egyoldalú módosítását nem fogadja el, és nem ismeri el az ezzel járó többletköltséget és meghosszabbított futamidőt.

Az Ügyfél a Kérelemben kérte annak kivizsgálását, hogy a Bank milyen alapon helyezte a Moratórium2-be, továbbá, hogy hogyan állíthatott be a törlesztőrészlet befizetésére rendszeres átutalási megbízást, ha az eredeti kölcsönszerződésben csoportos beszedés szerepelt.

Az Ügyfél állásfoglalást kért arra vonatkozóan, hogy mi okozhatta a Bank hibás kommunikációját, téves számítását, illetve, hogy mint fogyasztó, mit tehet ilyen esetben annak érdekében, hogy elkerülje a pénzügyi veszteséget.

A Kérelem az alábbi mellékleteket tartalmazta:

- az Ügyfél 2021. november 30. napján kelt – videobankon keresztül tett – panaszáról (**Panasz**) felvett jegyzőkönyv [1. számú melléklet];
- a Válasz [2. számú melléklet].

Az MNB tv. 81. § (1) bekezdése alapján „az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi a) 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 az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában előírt rendelkezések,
b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek,
d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
e) az e törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség 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 továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás)”.

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

Az MNB a Kérelemben foglaltakkal összefüggésben a 2022. január 21. napján kelt, N-FK-I-20/2022. számú végzésben, a 2022. március 1. napján kelt, N-FK-I-55/2022. számú végzésben, a 2022. április 12. napján kelt, N-FK-I-119/2022. számú végzésben, valamint a 2022. április 26. napján kelt, N-FK-I-143/2022. számú végzésben (**Felhívások**) nyilatkozattételre és adatszolgáltatásra hívta fel a Bankot.

A Bank a Felhívásokban foglaltaknak az MNB által 2022. február 14. és 15. napján (**Nyilatkozat1**), 2022. március 16. és 18. napján (**Nyilatkozat2**), 2022. március 23. napján (**Nyilatkozat3**), 2022. április 22. napján (**Nyilatkozat4**) és 2022. május 3. napján (**Nyilatkozat5**) érkeztetett beadványaival (a továbbiakban a Nyilatkozat1-5 együtt: **Nyilatkozatok**) tett eleget.

II. A KÉRELEMBEN FOGLALTAK VIZSGÁLATA

II.1. A Bank nyilatkozatai és a rendelkezésre álló dokumentumok

A Bank a Nyilatkozat1-ben előadta, hogy a 2016. július 14. napján kötött kölcsönszerződések 4. pontja rendelkezik arról, hogy az Ügyfél csoportos beszedési megbízás útján kíván törleszteni.

A Moratórium1 alapján a Bank 2020. március 19. napján azonnali hatállyal leállította a törlesztőrészletek automatikus beszedését. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint az Ügyfél törlesztés céljára befizetést nem teljesített, és a Moratórium1 hatálya alóli kilépési nyilatkozatot sem tett 2020. december 31. napjáig.

Az Ügyfél 2021. január 5. napján videobankon keresztül tette meg kilépési nyilatkozatát, ugyanakkor a törlesztés módjáról a beszélgetés során nem esett szó. Az eljáró ügyintéző tájékoztatta az Ügyfelet arról, hogy a Moratórium2 – a hívás időpontjában érvényben volt szabályok szerint - 2021. június 30. napjáig lesz hatályban.

A videobanki egyeztetést követően az ügyintéző rendszeres átutalási megbízásként rögzítette a törlesztés módját, mely kapcsán ugyanakkor a Bank előadta, hogy a Moratórium2 zárásával visszaállította volna csoportos beszedésre.

2021. január és június között mindkét kölcsönszerződés tekintetében érkezett befizetés az Ügyfél technikai törlesztési számlájára, azonban ezt követően nem. A Bank álláspontja szerint az Ügyfél kötelessége lett volna a törlesztés figyelemmel kísérése, így neki kellett volna észlelnie, hogy 2021. július hónaptól nem történt levonás a törlesztőszámláról.

A Bank a Nyilatkozat1-ben hangsúlyozta, hogy az Ügyfelet a könyvelési értesítő útján írásban is tájékoztatta a 2020. augusztus 15. napja és 2021. augusztus 15. napja közötti törlesztések könyveléséről, így nem kizárólag a netbankból értesülhetett arról, hogy 2021. június 15. napját követően nem érkezett befizetés a törlesztésre.

A könyvelési értesítőben a 2019. augusztus 15. napja és 2020. augusztus 15. napja között, továbbá a 2020. augusztus 15. napja és 2021. augusztus 15. napja között teljesített beszédeket „FHB KB beszédés” megjelöléssel, az állandó átutalási megbízás alapján történt törlesztéseket „GIR” tranzakciós kóddal, „Ellenszámla: 18203167-01516191-10010015” hivatkozással tüntette fel a Bank.

A Bank a Nyilatkozat2-ben foglaltak szerint a 2021. február 15. napjától hatályos Lakossági Hitelezési Üzletszabályzat I.19.4. pontjának megfelelően 2021. augusztus 15. napján forgalmi kivonatban mutatta be az Ügyfél részére a 2020. augusztus 16. napja és 2021. augusztus 15. napja között a hitelei technikai törlesztési számlájának forgalmát, az azon történt terheléseket és jóváírásokat, jogcímenkénti bontásban. Mivel a kölcsönszerződések ügyleti évfordulója minden év augusztus 15. napja, ezért a Bank a következő forgalmi kivonatot 2022. augusztus 15. napján állítja ki az Ügyfél részére.

A Nyilatkozat2-ben foglaltak szerint a könyvelési értesítők, valamint a forgalmi kivonatok nem regisztrált levélként kerültek az Ügyfél részére kiküldésre.

A Bank a Nyilatkozat1-ben kifejtette, hogy mivel az Ügyfél a Kérelemben nem tért ki arra, hogy telefonon mikor tett panaszt, illetve mikor sérelmezte, hogy a netbankot nem tudja használni, ezért ezen hívásokat nem tudta beazonosítani. A Bank a probléma bankfióki bejelentését és az ott elhangzottakat nem tudta rekonstruálni.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint, amennyiben egy ügyfél a Moratórium2 hatálya alól kilépett, de törlesztést nem teljesített, azt a Bank automatikusan a Moratórium2-be történő visszalépésnek tekintette, melynek nyomán tehát a fizetési késedelembe esés megtörtént, de annak jogkövetkezményei nem álltak be.

A Bank 2021. november 15. napján kelt „Egyenleg- és törlesztési értesítő”, valamint „Törlesztési tábla” elnevezésű dokumentumok útján tájékoztatta az Ügyfelet a Moratórium2 lezárását követő futamidő-hosszabbításról, a meg nem fizetett ügyleti kamat és díj együttes összegéről, valamint az új törlesztőrészletről.

A Bank a Nyilatkozat1-ben vitatta az Ügyfél – Kérelemben részletezett – azon állítását, hogy a Válaszban megkérdőjelezte volna, hogy az Ügyfél Panaszát megelőzően érdeklődött volna az ügyével kapcsolatban. A Bank a hivatkozott levélben csupán arra hívta fel az Ügyfél figyelmét, hogy a videobanki hívásban nem jelölte meg a korábbi panasztételének, illetve a Hitelgondozási osztály felé intézett megkeresésének azonosításához szükséges adatokat, így azt a Bank nem tudta vizsgálni.

A Bank a Nyilatkozat1-ben kifejtette, hogy az Ügyfél 2021. november 2. napján tett telefonos panasza nyomán az eljáró ügyintéző hibajegyet vett fel a törlesztőrészlet levonásának elmaradása miatt, és azt az illetékes szakterület felé továbbította, ugyanakkor nem talált arra vonatkozó adatot, hogy az Ügyfelet – a megbeszéltek szerint – visszahívta volna.

2021. november 9. napján az Ügyfél videóhívásban kérte az összes, 2020. szeptember 1. napját követően videobankon keresztül folytatott beszélgetése felvételeinek kiadását. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a telefonos ügyfélszolgálat visszahívást ígért az Ügyfél részére, ugyanakkor ennek teljesítése elmaradt.

2021. december 9. napján a Bank telefonos ügyfélszolgálatára arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy a videobanki beszélgetéseket egy technikai hiba következtében nem tudja megküldeni, helyette azok szó szerinti leiratát tartalmazó jegyzőkönyvet tudja kiadni. Mivel ennek elkészítése hosszú időt vett volna igénybe, az Ügyfél nem élt a lehetőséggel. Az ügyintéző tájékoztatta az Ügyfelet, hogy a telefonos hanganyagok elektronikus úton történő megküldéséről a Bank adott napon gondoskodik.

A Bank nyilvántartása szerint az Ügyfél a továbbiakban nem jelentett be igényt a videobanki hívások szó szerinti leiratára.

A Bank a Nyilatkozat1-ben vállalta a következő napokon készült videóbeszélgetések szó szerinti leiratának Ügyfél részére történő megküldését: 2021. január 5., 2021. január 26., 2021. március 24., 2021. május 19.,

2021. június 15., 2021. június 16., 2021. november 9., 2021. november 30., majd a Nyilatkozat4-ben jelezte, hogy a dokumentumokat 2022. március 9. napján postai úton kézbesítette.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint az Ügyfél 2021. november 30. napját követően további panasszal nem élt a Bank felé.

A Bank elismerte, hogy 2021. január 5. napján az eljáró ügyintéző tévesen járt el, amikor az Ügyfél Moratórium2-ből való kilépése során rendszeres átutalási megbízási fizetési módot rögzített. Ehelyett az illetékes háttérműveleti területet kellett volna megkeresnie az automatikus beszedés visszaállítása érdekében. Egyebekben pedig a Bank elismerte, hogy az ügyintézőnek tájékoztatnia kellett volna az Ügyfelet arról, hogy 2021. január és június között rendszeres átutalási megbízás kerül a banki rendszerekben beállításra.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a Bank tervezetten a Moratórium2 2021. június 30. napi zárásával indította volna újra az automatikus beszedést, azonban arra a Moratórium2 további meghosszabbítása miatt nem került sor. Ez okozta azt, hogy 2021. júliustól októberig az Ügyfél hitelei nem kerültek törlesztésre, és azok a moratórium hatálya alá kerültek. Mivel a Moratórium2 lezárásával a Bank az automatikus beszedés működését visszaállította, a 2021. november, december és 2022. január havi törlesztőrészek a Bank által kezdeményezett beszedéssel teljesültek az Ügyfél bankszámlájáról mindkét kölcsönszerződés vonatkozásában.

A Bank a Nyilatkozat1-ben jelezte, hogy nem járul hozzá, hogy az Ügyfél a 2021. július és október közötti – a banki levonás elmaradása miatt – meg nem fizetett törlesztőrészeket ne teljesítse, ugyanakkor elfogadja, hogy az elmaradt négy havi részletet díjmentesen fizesse meg, mely által a kölcsön futamideje is az eredeti dátumra módosul. A Bank rögzítette, hogy a Nyilatkozat1 keltétől számított 5 munkanapon belül ezen lehetőségről tájékoztatja az Ügyfelet.

A Nyilatkozat1 az alábbi melléleteket tartalmazta:

- a 2016. július 14. napján kelt beszedési megbízás [1. számú melléklet];
- a 2021. január 5. napján videobankon keresztül folytatott beszélgetés felvétele [2. számú melléklet];
- a 2020. augusztus 15. napján és a 2021. augusztus 15. napján kelt, „Könyvelési értesítő” elnevezésű dokumentumok az Ügyfél 01F31169451 és 01F3116945101 számú kölcsönszerződése vonatkozásában [3. számú melléklet];
- a 2021. november 9. napján videobankon keresztül folytatott beszélgetés felvétele [4. számú melléklet];
- a 2021. november 15. napján kelt, „Értesítés a hiteltörlesztési moratóriumot követő szerződésmódosulásról” elnevezésű dokumentumok [5. számú melléklet];
- a 2021. november 15. napján kelt, „Egyenleg- és törlesztési értesítő”, valamint „Törlesztési tábla” elnevezésű dokumentumok [6. számú melléklet];
- a 2021. november 30. napján videobankon keresztül folytatott beszélgetés felvétele és a Panaszcímű felvett jegyzőkönyv [7. számú melléklet];
- a Válasz és a kézbesítési visszaigazolás [8. számú melléklet].

A Nyilatkozat2 az alábbi melléleteket tartalmazta:

- a 2016. április 13. napján közjegyzői okiratba foglalt kölcsönszerződések [1. számú melléklet];
- a 2021. február 15. napjától hatályos Lakossági Hitelezési Üzletszabályzat [2. számú melléklet];
- a 2021. augusztus 15. napján kelt, „Könyvelési értesítő” elnevezésű dokumentumok [3. számú melléklet];
- a 2021. augusztus 15. napján kelt, „Forgalmi kivonat” elnevezésű dokumentumok [4. számú melléklet];
- a 2021. november 2. napján telefonon folytatott beszélgetés hangfelvétele [5. számú melléklet];
- a Bank 2021. december 9. napján kelt elektronikus levele [6. számú melléklet];
- az Ügyfél laccímét rögzítő rendszerképernyőkép [7. számú melléklet];
- a 2019. november 5. napján a TakarékJelzálogbank Nyrt. által a Takarékbank Zrt. részére adott, közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás [8. számú melléklet].

A Nyilatkozat4 az alábbi melléleteket tartalmazta:

- a 2021. január 5., 2021. január 26., 2021. március 24., 2021. május 19., 2021. június 15., 2021. június 16., 2021. november 9., 2021. november 30. napján videobankon keresztül folytatott beszélgetések szó szerinti leiratát tartalmazó jegyzőkönyvek [1. számú melléklet].

A Nyilatkozat⁵ az alábbi melléleteket tartalmazta:

- a 2021. május 19. 11:12-kor és 11:36-kor, a 2021. június 29., 2021. július 7., 2021. november 2. napján telefonon folytatott beszélgetések hangfelvétele [1. számú melléklet];
- a Bank 2021. december 9. napján kelt nyilatkozata [2. számú melléklet];
- a Bank 2022. március 9. napján kelt levelének kézbesítését igazoló postakönyv, a postai feladójegyzék és küldeménynapló [3. számú melléklet].

II.2. Tényállás

Az Ügyfél 2016. július 14. napján egy államilag támogatott és egy piaci kamatozású jelzáloghitel-szerződést kötött a Bank jogelődjével, az FHB Bank Zrt.-vel. A szerződéskötés során az Ügyfél akként rendelkezett, hogy a törlesztőrészeket csoportos beszedési megbízás útján kívánja megfizetni.

A Bank a Moratórium¹ bevezetésével 2020. március 19. napján azonnali hatállyal leállította a törlesztőrészek beszedését.

Az Ügyfél 2021. január 5. napján videobankon kilépési nyilatkozatot tett, majd ennek nyomán – bár a beszélgetés során a törlesztés módja nem merült fel – az eljáró banki ügyintéző rendszeres átutalási megbízást állított be.

2021. június 15. napjáig mindkét kölcsönszerződésre érkezett befizetés, ezt követően viszont már nem, mely miatt a Bank – mivel úgy tekintette, hogy a törlesztés elmaradása fizetési halasztás iránti igény – visszaléptette az Ügyfelet a Moratórium²-be. Ezáltal a fizetési késedelem jogkövetkezményei nem álltak be.

A Bank 2021. augusztus 15. napján megküldésre kerülő könyvelési értesítő és forgalmi kivonat útján tájékoztatta az Ügyfelet a megelőző évben teljesített befizetések könyveléséről és a részére nyitott technikai számla forgalmáról.

Az Ügyfél 2021. november 2. napján észlelte, hogy a törlesztőrészek levonása elmaradt, ezért telefonon panaszt tett. Az eljáró ügyintéző hibajegyet vett fel, és azt az illetékes szakterület felé továbbította, ugyanakkor az Ügyfélnek ígért visszahívást nem teljesítette.

2021. november 9. napján az Ügyfél videóhívásban kért tájékoztatást arról, hogy 2021 júliusától a Bank miért nem vonta a törlesztőrészeket, annak ellenére, hogy a Moratórium²-ből kilépett, és azt követően 2021. január és június között folyamatosan sor került a törlesztésre. Nem értette továbbá, hogy a Bank miért állítja, hogy az Ügyfél a fizetéssel késedelembe esett. Kifogásolta, hogy már korábban érdeklődött az ügyében, és visszahívást ígértek a részére, mely nem történt meg. Kérte az összes, 2020. szeptember 1. napját követően Bankkal folytatott beszélgetése felvételeinek kiadását.

Az eljáró ügyintéző azt javasolta az Ügyfélnek, hogy ne fogalmazzon meg panaszt, ugyanakkor utána néz az ügynek és visszahívja, melyre azonban a Nyilatkozat¹-ben foglaltak szerint végül nem került sor.

A Bank a Nyilatkozat¹-ben kifejtette, hogy 2021. június 30. napján, a Moratórium² tervezett lezárásával visszaállította volna az Ügyfél hitelei tekintetében az automatikus beszedést, azonban az a Moratórium² meghosszabbításával elmaradt. Az Ügyfél részéről 2021. június 15. napját követően befizetés teljesítésére nem került sor, a Bank a beszedés hiányában nem vonta le a törlesztőrészeket, és így azok kiegyenlítése elmaradt, az Ügyfél hitelei pedig visszakerültek a Moratórium² hatálya alá.

A Bank 2021. november 15. napján kelt levelében tájékoztatta az Ügyfelet arról, hogy a Moratórium2-ből kiléptette, és ezzel egyidejűleg megküldte részére az „Egyenleg- és törlesztési értesítő”, valamint „Törlesztési tábla” elnevezésű dokumentumokat.

Az Ügyfél 2021. november 30. napján videobankon keresztül érdeklődött ügyének állásáról, és hivatkozott arra, hogy már korábban is tett panaszt, valamint a Hitelgondozási osztály felé is intézett megkeresést, melyekben ugyancsak azt sérelmezte, hogy a Bank nem vonta le tőle a törlesztőrészeket, miközben a fedezet mindvégig rendelkezésre állt. Kifejtette, hogy aznap kapott egy levelet a Banktól, melyben arról tájékoztatják, hogy ismételten moratórium alá helyezik a hiteleit, noha azt nem kérte, és azzal további költsége keletkezik. Az Ügyfél vitatta a Bank követelésének jogszerűségét, továbbá a futamidő meghosszabbítását. Kifogásolta továbbá, hogy a Bank anélkül helyezte Moratórium2 hatálya alá a hiteleit, hogy annak érdekében nyilatkozott volna.

A Bank a panaszról jegyzőkönyvet vett fel, és azt 2021. december 28. napján kelt, elektronikus úton megküldött Válaszban válaszolta meg. A Bank a válaszában arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy a kölcsönszerződése tekintetében 2020. április és december között nem, majd 2021. január és június között ismételten érkeztek befizetések rendszeres átutalási megbízás alapján. Ezt követően 2021. július és október között további jóváírás nem érkezett, ami miatt a Bank a hiteleket a Moratórium2 hatálya alá helyezte.

A Bank a Válaszban kifejtette, hogy a futamidő meghosszabbítására a Moratórium1-2 alapján automatikusan került sor, és a meg nem fizetett tőke-, kamat- és díjtartozást a haladék lejártát követően kell visszafizetni. Az Ügyfél hiteleinek futamideje 2044. február 15. napjáig került meghosszabbításra.

A Bank kitért arra, hogy a Moratórium2 2021. október 31. napi lezárását követően visszaállította az automatikus beszédést, és ezt követően az Ügyfél hitelei már nem tartoztak tovább fizetési moratórium hatálya alá.

A Bank a Válaszban jelezte az Ügyfél felé, hogy nem tudta azonosítani korábbi panaszait és a Hitelgondozási osztály felé intézett megkereséseit, melyek – az Ügyfél kifogása szerint – nem kerültek megválaszolásra. Kérte, hogy azok megvizsgálása érdekében küldje meg levelei másolatát, illetve az azonosításhoz szükséges adatokat, és pontosítsa, milyen csatornán nyújtotta be panaszát.

A Bank 2021. december 9. napján elektronikus úton megküldte az Ügyfél részére az alábbi telefonbeszélgetések hangfelvételeit:

- a 2021. május 19. napján 11:12 órakor és a 2021. május 19. napján 11:36 órakor folytatott telefonbeszélgetéseket rögzítő hangfelvételek;
- a 2021. június 29. napján 17:35 órakor és a 2021. július 7. napján 18:51 órakor folytatott telefonbeszélgetéseket rögzítő hangfelvételek;
- a 2021. november 2. napján 8:22 órakor folytatott telefonbeszélgetést rögzítő hangfelvétel.

A Bank 2021. december 9. napján telefonon arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy a videobanki beszélgetéseket egy technikai probléma miatt nem tudja megküldeni, csupán azok szó szerinti leiratát tudja kiadni. Az Ügyfél ezzel a lehetőséggel nem kívánt élni.

A Bank a fogyasztóvédelmi eljárás során, 2022. március 9. napján kelt – a Nyilatkozat5 mellékleteként csatolt küldeménynapló tanúsága szerint 2022. március 10. napján feladott – küldemény útján postai úton kézbesítette az Ügyfél részére a 2021. január 5., 2021. január 26., 2021. március 24., 2021. május 19., 2021. június 15., 2021. június 16., 2021. november 9., 2021. november 30. napi videóbeszélgetés szó szerinti leiratát.

II.3. Jogi minősítés

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (1) és (2) bekezdése szerint:

„(1) 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 panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba pénzügyi intézménnyel, független közvetítővel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

(2) Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, független közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.”

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 (435/2016. Korm. rendelet) 2. § (4) és (5) bekezdése szerint:

„(4) 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.

(5) A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatban, 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 (46/2018. MNB rendelet) 2. § (1) és (2) bekezdése, valamint az 5. § (1) bekezdése értelmében:

„2. § (1) A szolgáltató teljeskörűen vizsgálja 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 jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

(2) Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.”

„5. § (1) 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.”

II.3.1. A 2021. november 2. napján folytatott telefonbeszélgetés

Az MNB a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy az Ügyfél a 2021. november 2. napján folytatott telefonbeszélgetése során a Bank magatartására és mulasztására vonatkozó – a Hpt. 288. § (1) bekezdése és a 46/2018. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerint panasznak minősülő – kifogásokat fogalmazott meg. A Bankot a kifogások tekintetében a 435/2016. Korm. rendelet 2. § (5) bekezdése, valamint a 46/2018. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és 5. § (1) bekezdése szerinti kivizsgálási és válaszadási kötelezettség terhelte.

Az MNB a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy a telefonbeszélgetés során az Ügyfél kifogásolta, hogy a Bank a törlesztőrészleteit 2021. június hónapot követően annak ellenére nem szedte be, hogy a számláján a fedezet rendelkezésre állt, és a Moratórium² hatálya alól kilépett. Az eljáró ügyintéző nem látta a hiba okát, ezért hibajegyet rögzített, ugyanakkor az elhangzottakról jegyzőkönyvet nem vet fel.

A fentiek alapján az MNB megállapította, hogy a Bank a kifogás tekintetében elmulasztotta a jegyzőkönyv felvételét, és azt írásban nem válaszolta meg, amely magatartásával megsértette a 435/2016. Korm. rendelet 2. § (4) és (5) bekezdésében foglalt rendelkezéseket.

II.3.2. A 2021. november 9. napján folytatott videobanki beszélgetés

Az MNB a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy az Ügyfél a 2021. november 9. napján videobankon keresztül folytatott beszélgetése során a Bank magatartására és mulasztására vonatkozó – a Hpt. 288. § (1) bekezdése és a 46/2018. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerint panasznak minősülő – kifogásokat fogalmazott meg. A Bankot a kifogások tekintetében a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdése, valamint a 46/2018. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és 5. § (1) bekezdése szerinti kivizsgálási és válaszadási kötelezettség terhelte.

Az MNB a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy a telefonbeszélgetés során az Ügyfél kifogásolta, hogy korábbi panaszaira nem kapott választ, és hogy a Bank nem vonja a törlesztőrészleteket, ami miatt késedelembe esik. Az Ügyfél kérte a Bankkal 2020. szeptember 1. napját követően folytatott beszélgetéseit rögzítő felvételek kiadását.

A MNB a fentiek, valamint a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy a videobanki beszélgetés során az ügyintéző látta a korábban felvett hibajegyet, de nem tudta azonnal orvosolni a kifogást, majd visszahívást ígért az Ügyfélnek.

A fentiek alapján az MNB megállapította, hogy a Bank a kifogás tekintetében elmulasztotta a jegyzőkönyv felvételét, és azt írásban nem válaszolta meg, amely magatartásával megsértette a 435/2016. Korm. rendelet 2. § (4) és (5) bekezdésében foglalt rendelkezéseket.

II.3.3. A Panasz

Az MNB a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy az Ügyfél 2021. november 30. napján videobankon keresztül folytatott beszélgetése során a Bank magatartására és mulasztására vonatkozó – a Hpt. 288. § (1) bekezdése és a 66/2021. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerint panasznak minősülő – kifogásokat fogalmazott meg. A Bankot a kifogások tekintetében a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdése, valamint a 66/2021. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése és 5. § (1) bekezdése szerinti kivizsgálási és válaszadási kötelezettség terhelte.

Az Ügyfél a Panaszban azt kifogásolta, hogy a Banktól levelet kapott, miszerint ismételten moratórium alá helyezik a hiteleit, noha arra vonatkozó nyilatkozatot nem tett. Az Ügyfél vitatta a futamidő meghosszabbítását, és a moratóriumra tekintettel nyilvántartott tartozást. Előadta továbbá, hogy korábban észrevételeket tett a Hitelgondozási osztály felé is, de választ nem kapott.

A MNB a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy a Bank nem tudta beazonosítani az Ügyfél Panaszban jelzett korábbi kifogásait és a Hitelgondozási osztály felé intézett megkereséseit, melyek nem kerültek megválaszolásra, és erről a 2021. december 28. napján kelt Válaszban tájékoztatta az Ügyfelet.

Az MNB a fentiek és a II.2. pontban rögzítettek alapján megállapította, hogy a Bank nem tett eleget a 46/2018. MNB rendelet 2. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettségének, és nem szerezte be haladéktalanul a Panasz teljes körű kivizsgálásához szükséges adatokat. Ennek következtében a Bank nem nyújtott teljes körű tájékoztatást a Panaszban rögzített kifogásokra, amely magatartásával megsértette a 46/2018. MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében és 5. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezést.

II.3.4. A panaszokról készült hangfelvételek rendelkezésre bocsátása

Az Ügyfél 2021. november 9. napján jelezte a Bank felé igényét a 2020. szeptember 1. napját követően folytatott telefonos és videobanki beszélgetései hanganyagának kiadására.

Az MNB a II.2. pontban kifejtettek alapján megállapította, hogy a Bank 2021. december 9. napján, az igénylést követő 30. napon megküldte az Ügyfél részére a telefonhívások hanganyagát, melyek között szereplő, 2021. november 2. napi telefonhívás a Bank Kérelmet érintő magatartására és mulasztására vonatkozó – a Hpt. 288. § (1) bekezdése és a 66/2021. MNB rendelet 2. § (1) bekezdése szerint panasznak minősülő – kifogásokat tartalmazott.

A Bank 2021. december 9. napján telefonon arról tájékoztatta az Ügyfelet, hogy a videóhívásokról technikai hiba miatt csak szó szerinti leíratot áll módjában kiadni, melynek rögzítése hosszabb időt vesz igénybe. Az Ügyfél a hívás során kijelentette, hogy nem tart igényt a leíratok elkészítésére, ugyanakkor a Kérelemben azt rögzítette, hogy a videobanki beszélgetéseket utóbb mégis megkérte, de nem kapta meg. A Bank a nyilvántartásaiban nem talált arra vonatkozó adatot, hogy az Ügyfél ilyen tartalmú kérelemmel fordult volna hozzá.

A Bank a fogyasztóvédelmi eljárás során 2022. március 9. napján – a Nyilatkozat5-höz csatolt küldeménynapló szerint 2022. március 10. napján – megküldte az Ügyfél részére a videóbeszélgetések leíratát.

Az MNB a fentiek és a II.2. pontban rögzítettek alapján megállapította, hogy az Ügyfél által igényelt felvételek közül a telefonhívások hanganyagát a Bank az igény bejelentését követő 30. napon, 2021. december 9. napján küldte meg, és ugyanekkor tájékoztatta az Ügyfelet arról, hogy a videóhívásokat nem, csupán azok szó szerinti leíratát tudja kiadni, melynek elkészítése hosszabb időt vesz igénybe. Ezáltal a Bank nem tett eleget azon kötelezettségének, hogy a panaszt rögzítő hangfelvételt vagy a hitelesített jegyzőkönyvet a kéréstől számított huszonöt napon belül rendelkezésre bocsássa, amely magatartásával megsértette a Hpt. 288. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseket.

III. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

III.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) pontjaiban 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.

Tekintettel a fentiekben összegzett megállapításokra, az MNB a megsértett fogyasztóvédelmi jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására hívta fel a Bankot.

III.3. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, 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 árbevételel rendelkező szervezet vagy személy esetében az éves nettó árbevételenek 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 az előbbiek alapján amellet, hogy a Bankkal szemben a vonatkozó jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására felhívó fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazott, a fogyasztóvédelmi rendelkezés jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében a fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

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 – MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) pontjához kapcsolódóan, a szabályszegés súlyosságát illetően – figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezések a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmazznak meg alapvető előírást akkor, amikor a panasztétel lehetővé tételével, illetőleg az arra adandó válaszával kapcsolatosan szabályozzák a pénzügyi intézmények, és így a Bank magatartását. A Banknak a panaszok kezelése során kötelessége a panaszok teljes körű kivizsgálása, és ennek eredményéről való pontos, indokolással ellátott tájékoztatás, illetve kérés esetén a panaszt rögzítő hangfelvétel rendelkezésre bocsátása. Amennyiben a fogyasztók nem kapnak érdemi választ a kifogásaikra, nem, vagy csekély mértékben jutnak információhoz a fennálló problémájuk megoldásával kapcsolatban, amely egyebek mellett előidézheti a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során – MNB tv. 75. § (4) bekezdés c) pontjához kapcsolódóan a cselekmény fogyasztókra gyakorolt hatását illetően – figyelembe vette, hogy a Banknak megfelelő körültekintéssel kell eljárnia a panaszkezelés során, mivel a fogyasztó a panasz valamennyi problémájára való indokolással ellátott válasszal kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön a panaszának a megalapozottságáról, valamint döntsön arról, hogy mely további jogorvoslati eszközt kívánja igénybe venni.

Mindezekre tekintettel a határozat rendelkező részének II. pontjában az MNB a Bankkal szemben az ott megjelölt összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

IV. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárást a polgári jogi jogvita, valamint a futamidő meghosszabbítása miatti kifogás tekintetében külön döntéssel 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 (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 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, 2022. augusztus 30.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

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

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT