



Iktatószám: 36977-12/2021
Ügyintéző: dr. Ruzsics Zsófia
Tárgy: H-FK-I-B-87/2021. számú határozat
intézkedés alkalmazásáról és bírság
kiszabásáról

H-FK-I-B-87/2021. számú határozat

A **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) **Szatmáriné Kozák Gabriella** és **Szatmári Zoltán** (lakóhelyük: 4251 Hajdúsámson-Martinka, Orgona u. 30.) (**Ügyfelek**) 2021. január 21. 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 határidőben történő 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-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

Az Ügyfelek a 2021. január 21. napján érkezett beadványban a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel (**Kérelem**) keresték meg az MNB-t.

A fogyasztóvédelmi eljárás (**Eljárás**) 2021. január 22. napján indult meg. Az MNB a 36977-2/2021. iktatószámon nyilvántartott, 2021. február 26. napján kelt levélben tájékoztatta az Ügyfeleket az Eljárás megindulásáról. Az Eljárás során az MNB az N-FK-I-58/2021. számú, 2021. február 26. napján kelt végzésben, valamint az N-FK-I-84/2021. számú, 2021. március 31. napján kelt végzésben nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Bankot, mely felhívásoknak a Bank 2021. március 16. napján (**Nyilatkozat1**) és 2021. április 1. napján (**Nyilatkozat2**) érkezett nyilatkozatokkal tett eleget.

I. KÉRELEM

Az Ügyfelek a Kérelemben a Bankkal kötött – 01F311614051 azonosítójú – jelzáloghitel-szerződésből eredő tartozás törlesztésével kapcsolatosan benyújtott panasz kivizsgálásának menetét, illetve eredményét kifogásolták. Az Ügyfelek Kérelemben rögzített álláspontja szerint a Bank eljárása nem volt megfelelő.

Az Ügyfelek a Kérelemhez mellékeltek:

- a 2020. december 21. napján kelt panasz (**Panasz1**) másolatát,
- a 2021. január 20. napján kelt panasz másolatát,
- a 2020. szeptember 13. napján kelt, „Egyenleg- és törlesztési értesítő” elnevezésű dokumentum másolatát,
- a 2020. december 13. napján kelt, „Egyenleg- és törlesztési értesítő” elnevezésű dokumentum másolatát,
- a 2021. január 13. napján kelt, „Egyenleg- és törlesztési értesítő” elnevezésű dokumentum másolatát,
- a JZB203/T jelű törlesztési táblát a 2020. szeptember 13. napja és 2023. szeptember 13. napja közötti időszakra vonatkozóan,
- a JZB203/T jelű törlesztési táblát a 2021. január 13. napja és 2024. január 13. napja közötti időszakra vonatkozóan,
- a korona világvárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet szerint biztosított fizetési moratórium igénybevételének mellőzésére vonatkozó, 2020. április 8. napján kelt nyilatkozatokat (**Kilépési nyilatkozat**).

Az Ügyfelek a Kérelemben foglaltak kivizsgálását kérték az MNB-től.

Az MNB tv. 81. § (1) bekezdés a) pontja alapján az MNB hivatalból vagy kérelemre indított eljárás keretében ellenőrzi az MNB tv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, az MNB tv. 39. §-ában meghatározott törvények vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban, továbbá közvetlenül alkalmazandó uniós jogi aktusban előírt rendelkezések 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

A Bank a Nyilatkozat1-ben közölte, hogy az Ügyfelek a panaszukban azt kifogásolták, hogy a hiteltörlesztési moratórium (**Moratórium**) alatt a Bank nem szedett be három havi törlesztőrészletet, ezért hátralékuk keletkezett. A Bank előadta, hogy az első Moratórium lezárásával összefüggésben a kölcsönügylet futamideje meghosszabbításra került. Az Ügyfelek kifogásolták, hogy a Bank a törlesztőrészletek beszedésére adott megbízást (**Beszedési megbízás**) önkényesen törölte, továbbá nehezményezték, hogy – annak ellenére, hogy az ezzel kapcsolatosan előterjesztett panaszuk pénzforgalmi jellegű – azt a Bank 15 napon belül nem válaszolta meg.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint az Ügyfelek esetében a törlesztés a Moratórium hatálybalépéséig – a 18203071-01167163-10010010 számú bankszámláról történő – beszedéssel teljesült, utoljára 2020. március 13. napján 13.401,- forint összegben. A Bank a Nyilatkozat1-ben utalt arra, hogy a Kormány a koronavírus világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III. 18.) Korm. rendelet (**47/2020. Korm. rendelet**) elfogadásával a 2020. március 18. napján éjfélig folyósított hitelek esetében a törlesztési kötelezettséget (tőke-, kamat-, és díjfizetést) 2020. december 31. napjáig felfüggesztette. A Bank rögzítette, hogy a 47/2020. Korm. rendelet alapján azonnali hatállyal leállította a hitelek törlesztőrészleteinek a beszedését.

A Bank közölte, hogy az Ügyfelek Kilépési nyilatkozatát feldolgozta, majd 2020. május 19. napján 27.027,- forintot szedett be a jelzáloghitel törlesztésére, tekintettel arra, hogy a 2020. április havi törlesztőrészlet esedékessé vált.

A Bank előadta, hogy 2020. május 19. napjától 2020. szeptember 11. napjáig havonta – a 18203071-01167163-10010010 számú bankszámláról történő – beszedéssel történt a havi törlesztőrészlet teljesítése. A Bank a Nyilatkozat1-ben utalt arra, hogy ezekről a beszedésekről – törlesztésekről – a Nyilatkozat1 mellékleteként csatolt, 2020. szeptember 13. napján kelt könyvelési értesítőben informálta az Ügyfeleket. A Bank a Nyilatkozat1-ben közölte, hogy adminisztrációs hiba miatt 2020. szeptember hónapban a beszedést leállította, ezt követően nem került sor a havi törlesztőrészletek beszedésére a 18203071-01167163-10010010 számú számla terhére.

A Bank közölte, hogy az adminisztrációs hiba miatt törölt beszedés okán 2020. októbertől 2020. decemberig nem teljesült a törlesztés, ezért történt meg, hogy – a 2020. december 13. napján kelt Egyenleg-, és törlesztési értesítőben – 40.539,- forint hátralékos tartozásról tájékoztatta az Ügyfeleket. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint ugyanez a hiba okozta a 2021. január 13. napján esedékes törlesztőrészlet 18203071-01167163-10010010 számú számláról történő beszedésének elmaradását, amelyre tekintettel a 2021. január 13. napján kelt Egyenleg- és törlesztési értesítőben, továbbá az ahhoz kapcsolt törlesztési táblában 13.602,- forint késedelmes tartozásról, illetve 2024. január 13. napjáig meghosszabbított lejárat dátumról, valamint új törlesztőösszegekről értesítette az Ügyfeleket.

A Bank a Nyilatkozat1-ben rögzítette, hogy 2021. január 26. napján javította a hibát, és ismételten beállította a beszedést, így a 2021. február hónapban esedékes törlesztőrészlet már teljesült, ugyanakkor a lezárt első Moratórium időszaka alatt meg nem fizetett törlesztőrészleteket nem áll módjában utólagosan beszedni.

A Nyilatkozat1-ben a Bank utalt arra, hogy az Ügyfelek beadványainak kivizsgálása után állapította meg, hogy Kilépési nyilatkozat feldolgozása ellenére adminisztrációs hiba miatt – 2020 októbere és 2021 januárja között – 4 havi törlesztőrészlet nem került levonásra, amely összeg – a banki rendszerek szerint – a Moratórium hatálya alatt állt.

A Bank a Nyilatkozat1-ben közölte, hogy az Ügyfelek 2020. december 21. napján előterjesztett beadványa [Panasz1] a Bank Hitelgondozási Osztálya által került nyilvántartásba vételre, és az nem panaszként, hanem kérelemként került iktatásra. A Bank a 2021. január 18. napján kelt, 9116/2021. iktatószámú levelében (**Tájékoztatás**) tájékoztatta Szatmári Zoltánt arról, hogy a beadvány kivizsgálása folyamatban van, a válasz megküldéséig az Ügyfelek türelmét kérte. Ezt követően a 2021. február 1. napján kelt, 20335/2021. iktatószámú levélben (**Válasz1**) informálta Szatmári Zoltánt arról, hogy a Beszedési megbízás visszaállításra került.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint Bank a Tájékoztatást és a Válasz1-et nem könyvelt küldeményként küldte meg. A Bank a Nyilatkozat1-ben közölte, hogy a 2020. december 21. napján érkezett, kérelemként nyilvántartásba vett beadványra [Panasz1] valóban 30 napon túl küldött választ, azonban a Tájékoztatásban információt nyújtott arról, hogy kérelem vizsgálata folyamatban van, és a türelmet kérte. A Bank utalt továbbá arra, hogy a beadvány a 2020. év végi ünnepi időszak előtt 3 munkanappal és a Moratórium lezárása előtt nem sokkal érkezett, amely körülmények hátráltatták a válaszadást.

A Nyilatkozat1-ben a Bank közölte, hogy az Ügyfelektől 2021. január 14. napján (**Panasz2**) és a 2021. január 22. napján (**Panasz3**) újabb panaszokat érkeztetett, amelyekre a 2021. február 11. napján kelt – könyvelt postai küldeményként feladott – a JZBP/19/2021 iktatószámú választ (**Válasz2**) küldte, a Panasz2 érkezésétől – 2020. január 14. napjától – számított 30 napon belül.

A Bank rögzítette, hogy a Válasz2-ben tájékoztatta az Ügyfeleket arról, hogy a Bank a hibát feltárta, s ezt kész kijavítani, azonban a beállításokhoz szükséges néhány kérdést egyeztetni, melynek érdekében a Bank telefonos ügyfélszolgálatra keresni fogja az Ügyfeleket. A telefonon történő megkeresésre 2021. március 10. napján került sor, melynek során a Bank alkalmazottja Szatmáriné Kozák Gabriellát tájékoztatta arról, hogy 40.396,- Ft (tőke: 37.082,- Ft kamat: 3.314,- Ft) Moratórium alá került, és kérte az Ügyfelek együttműködését a 40.396,- Ft biztosítása, valamint az utólagos – díjmentes – törlesztésre szolgáló nyilatkozat felvétele érdekében. A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint Szatmáriné Kozák Gabriella jelezte, hogy a felajánlott megoldási lehetőséggel – végtörlesztési szándékukra figyelemmel – nem kívánnak élni.

A Bank a Nyilatkozat1-ben rögzítette, hogy az Ügyfelek panaszai – az Ügyfelek álláspontjával ellentétben – nem pénzforgalmi szolgáltatással, hanem a hitelezéssel kapcsolatosak, mivel azokban azt kifogásolták, hogy a kölcsön törlesztése – a beszédés törlése miatt – nem teljesült. Minderre figyelemmel az Ügyfelek panaszaira nem a 15 munkanapos határidő volt irányadó.

A Nyilatkozat1 mellékleteként a Bank az alábbi dokumentumokat csatolta:

- a 2020. szeptember 13. napján kelt könyvelési értesítőt,
- a 2020. december 13. napján kelt Egyenleg- és törlesztési értesítőt,
- a 2021. január 13. napján kelt Egyenleg- és törlesztési értesítőt és a 203/T jelű törlesztési tábla a 2021. január 13. napja és 2024. január 14. napja közötti időszakra,
- a Takarékbank Zrt. és a TakarékJelzálogbank Nyrt. 2021. január 8. napjától hatályos Panaszkezelési tájékoztatóját,
- a 2020. december 21. napján érkeztetett Panasz1-et,
- a 2021. január 18. napján kelt – a TakarékJelzálogbank Nyrt. képviselőjében eljáró Takarékbank Zrt. által aláírt – tájékoztató levelet,
- a 2021. február 1. napján kelt – a TakarékJelzálogbank Nyrt. képviselőjében eljáró Takarékbank Zrt. által aláírt – Beszédési megbízás visszaállításáról értesítő tájékoztató levelet,
- a 2021. január 14. napján elektronikus úton benyújtott Panasz2-t
- a 2021. január 22. napján postai úton benyújtott, 2021. január 20. napján kelt Panasz3-at,
- a 2021. február 11. napján kelt, JZBP/19/2021. PD iktatószámú Válasz2-t és annak megküldését igazoló dokumentumokat,
- a 2021. január 13. napján kelt, „Értesítés a hiteltörlesztési moratóriumot követő szerződés módosulásáról” elnevezésű dokumentumot.

A Nyilatkozat2 mellékleteként a Bank az alábbi dokumentumokat csatolta:

- a Bank nyilvántartásában a Nyilatkozat2 keltekor nyilvántartott értesítési címet igazoló képernyőképét,
- a Takarékbank Zrt. nyilvántartásában a Nyilatkozat2 megírásakor nyilvántartott értesítési címet igazoló képernyőképét,
- Szatmáriné Kozák Gabriella – a Bank nyilvántartásában 2021. február 11. napján szereplő – értesítési címére vonatkozó adatainak képernyőképét,
- az Ügyfelek Takarékbank Zrt.-nél vezetett bankszámlájának 2019. november 1. napjától nyilvántartott – naplózott – adatait, melyek nem tartalmaznak értesítési cím változásra vonatkozó bejegyzést.

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 (**435/2016. Korm. rendelet**) 2. § (5) bekezdés 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.

A 435/2016. Korm.rendelet 2. § (5a) bekezdés szerint, ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (**46/2018. MNB rendelet**) 2. § (1) bekezdése szerint 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).

A 46/2018. 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 Ügyfelek a Kérelemben kifogásolták, hogy a benyújtott panaszukat a Bank nem kezelte megfelelően.

Az Ügyfelek a Bank debreceni fiókjában 2020. december 21. napján személyesen benyújtott, „*Reklamáció a 2020. 12. 13. egyenlegközlő alapján*” tárgymegjelölésű Panasz1 beadványban jelezték azzal kapcsolatos kifogásukat, hogy a Bank 2020. szeptember hónapot követően nem szedte be a jelzáloghitel-szerződésük alapján teljesítendő törlesztőrészletet, amelynek okáról a bankfiókban sem tudtak részükre tájékoztatást adni. Az Ügyfelek a Panasz1-ben kérték, hogy a Bank vizsgálja ki az esetet, és a Bank hibájából le nem vont törlesztőrészletek kamatát, kezelési költségét engedje el, valamint a le nem vont törlesztőrészleteket a 2021. január 13. napján esedékes törlesztőrészlettel együtt szedje be. Az Ügyfelek a Panasz1-ben előadták, hogy törlesztést a Moratórium nem érinti, mivel korábban kérték a törlesztőrészletek folyamatos levonását.

A Nyilatkozat1-ben foglaltak szerint a Bank a Panasz1-et kérelemként kezelte, és azzal összefüggésben a 2021. január 18. napján kelt Tájékoztatóban rögzítette, hogy annak vizsgálata folyamatban van, és a válaszadásig türelmet kért. A Bank a 2021. február 1. napján kelt Válasz1-ben tájékoztatta Szatmári Zoltánt arról, hogy a Beszedési megbízás ismételt beállításra került.

Az MNB megállapította, hogy az Ügyfelek a Panasz1-ben a Bank magatartására, tevékenységére vonatkozó – a Hpt. 288. § (1) bekezdése szerinti panasznak minősülő – kifogásokat rögzítettek, amellyel összefüggésben a Bankot 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 megállapította, hogy az Ügyfelek a Panasz1-ben a Bank pénzkölcsön nyújtására irányuló tevékenységével összefüggésben fogalmaztak

meg panaszt, mivel abban a jelzáloghitel-szerződésük alapján megfizetendő törlesztőrészek teljesítésével kapcsolatban rögzítettek kifogásokat.

Az MNB megállapította, hogy a Bank a Panasz1-ben foglaltakkal kapcsolatban a 2021. január 18. napján kelt Tájékoztatóban a vizsgálat folyamatban létéről nyújtott tájékoztatást, valamint türelmet kért a válaszadásig. Az MNB megállapította továbbá, hogy a Bank a Panasz1 előterjesztését követő 30 napon túl kelt Válasz1-ben rögzítette a Beszedési megbízás ismételt beállítására vonatkozó információt, amely magatartásával a Bank megsértette a 435/2016. 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 határidőben történő 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 valamennyi kifogása

kapcsán a Bank álláspontját megismerje, panasza 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 az Eljárást a Panasz2 és a Panasz3 kezelésének vizsgálata 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. július 02.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

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

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT