



Iktatószám: 4392-1/2019  
Ügyintéző: dr. Rigó Hedvig  
Tárgy: H-FH-I-B-1/2019. számú határozat  
intézkedés alkalmazásáról és bírság  
kiszabásáról

#### **H-FH-I-B-1/2019. számú határozat**

A **BÁV Pénzügyi Szolgáltató Zrt.**-nél (székhelye: 1027 Budapest, Csalogány utca 23-33.) (**Pénzügyi vállalkozás**) hivatalból lefolytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) az alábbi

#### **h a t á r o z a t o t**

hozza.

#### **I. Az MNB felhívja a Pénzügyi vállalkozást, hogy mindenkor tartsa be**

- a) a panaszokra adott válaszok igazolható módon történő megküldésére,
  - b) a telefonon közölt szóbeli panaszok hangfelvétellel történő rögzítésére és a hangfelvétel megőrzésére,
  - c) a panaszkezelési nyilvántartás vezetésére és annak tartalmára,
  - d) a panaszok határidőben történő megválaszolására,
  - e) a szóbeli panaszt rögzítő jegyzőkönyv felvételére, tartalmára és megküldésére, valamint
  - f) a panasz elutasítása esetén előírt jogorvoslati tájékoztatásra
- vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

#### **II. Az MNB a Pénzügyi vállalkozással szemben**

- a) az I. a) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 300 000 Ft, azaz háromszázezer forint összegű,
- b) az I. b) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 300 000 Ft, azaz háromszázezer forint összegű,
- c) az I. c) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 300 000 Ft, azaz háromszázezer forint összegű,
- d) az I. d) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 500 000 Ft, azaz ötszázezer forint összegű,
- e) az I. e) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 150 000 Ft, azaz egyszázötvenezer forint összegű,
- f) az I. f) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 50 000 Ft, azaz ötvenezer forint összegű,

**mindösszesen 1 600 000 Ft, azaz egymillió-hatszázzezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

Az MNB felhívja a Pénzügyi vállalkozás figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozati kötelezéseknek nem, vagy nem teljeskörűen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított további intézkedések alkalmazására van lehetősége.

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

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. | Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777. | Telefon: +36 (1) 4899-100, Fax: +36 (1) 4899-102  
Kérjük válaszában hivatkozzon iktatószámunkra.

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

### I. A FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLVIZSGÁLAT CÉLJA ÉS LEFOLYTATÁSA

Az MNB folyamatos felügyelés keretében vizsgálja a pénzügyi intézmények tevékenységét, ennek keretében egyaránt értékeli a működésben rejlő prudenciális, valamint fogyasztóvédelmi kockázatokat.

A fentiekkel összefüggésben az MNB-hez 2017. december 27. napján ügyféljelzés érkezett, miszerint a Pénzügyi vállalkozás 1033 Budapest, Flórián tér 6. szám alatti fiókja nem érhető el telefonon, melyet az MNB munkatársai próbahívásokkal ellenőriztek, illetve az MNB fenti feladatának ellátásával összefüggésben 2017. december 28. napján 11 óra 10 perckor a Pénzügyi vállalkozás Panaszkezelési szabályzatában közzétett, panaszok bejelentésére szolgáló 06-1-325-27-22 számú telefonszámra is próbahívást (**Telefonhívás**) kezdeményezett. A Pénzügyi vállalkozás munkatársa a Telefonhívás során tájékoztatta az MNB munkatársát arról, hogy a Pénzügyi vállalkozás telefonon keresztül nem fogadja a panaszokat, valamint a telefonbeszélgetés rögzítésére nem kerül sor.

Mindezekre figyelemmel az MNB a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 86. § (1) bekezdés a) pontja alapján hivatalból indított fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében fogyasztóvédelmi célvizsgálatot (**Vizsgálat**) folytatott le a Pénzügyi vállalkozásnál. A Vizsgálat célja annak feltárása volt, hogy a Pénzügyi vállalkozás panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenysége megfelelt-e az MNB tv. 39. §-ában meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, az MNB tv. 39. §-ában felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezéseknek, különösen a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**), 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. Korm. rendelet (**Korm. rendelet**), valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet (**28/2014. MNB rendelet**) rendelkezéseinek.

A Vizsgálat alá vont időszak 2017. január 1. napjától 2017. december 31. napjáig (**Vizsgált időszak**) terjedt.

Az MNB a 2018. január 16. napján kelt, N-FH-I-7/2018. számú Végzésében (**Végzés**) nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Pénzügyi vállalkozást a panaszkezelési rendelkezések betartásával kapcsolatban, melynek során az alábbi nyilatkozatok és iratok rendelkezésre bocsátását kérte:

- A Pénzügyi vállalkozás Vizsgált időszakban hatályos Panaszkezelési szabályzatainak másolata oly módon, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen, hogy a megküldött dokumentumok mely időszakban voltak hatályosak.
- A Pénzügyi vállalkozás Vizsgált időszakban hatályos Általános Szerződési Feltételeket is tartalmazó Üzletszabályzatainak másolata oly módon, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen, hogy a megküldött dokumentumok mely időszakban voltak hatályosak.
- A Pénzügyi vállalkozás Panaszkezeléssel kapcsolatos belső utasításainak, eljárásrendjeinek, illetve szabályzatainak másolata oly módon, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen, hogy a megküldött dokumentumok mely időszakban voltak hatályosak.
- Nyilatkozat a Pénzügyi vállalkozás telefonos panaszkezeléssel kapcsolatos általános gyakorlatára vonatkozóan, melynek során szükséges volt az alábbi kérdésekre is kitérni: a Pénzügyi vállalkozás fogad-e telefonon keresztül panaszokat, a Pénzügyi vállalkozás mely telefonszámon és milyen időszakban fogadja telefonon a panaszokat és ezek a telefonszámok rögzítésre kerültek-e a Panaszkezelési szabályzatában, a telefonbeszélgetések rögzítésre, illetve megőrzésre kerülnek-e, amennyiben a Pénzügyi vállalkozás telefonon keresztül nem biztosítja a panasztételi lehetőséget, nyilatkozzon annak okáról.
- A Pénzügyi vállalkozáshoz a 2017. január 1-jétől 2017. december 31-ig terjedő időszakban telefonon beérkezett panaszok – bejelentő nevét, zálogjegy sorszámát, panasz beérkezésének dátumát, a panasz tárgyát és a válaszadás dátumát tartalmazó – listája (**Panaszlista1**).
- Nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a Panaszlista1-ben szereplő panaszokat a Pénzügyi vállalkozás mely telefonszámon fogadta, illetve rögzítette.
- Amennyiben a Panaszlista1 nem tartalmaz adatot, nyilatkozat annak okáról.
- Nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a Vizsgált időszakban hány bejövő telefonhívás érkezett a Panaszkezelési szabályzatban a telefonos panaszkezelésre szolgáló telefonszám(ok)ra.
- Az alábbi napokon beérkező telefonhívások részletes listája (Híváslista) és a rögzített telefonbeszélgetések hanganyagai: 2017. május 9., 2017. július 12., 2017. szeptember 21., 2017. december 27. és 2017. december 28.
- Nyilatkozat annak okáról, ha a Híváslistában szereplő telefonhívások valamely hanganyagát a Pénzügyi vállalkozás nem tudja az MNB rendelkezésére bocsátani.
- A Vizsgált időszakban a Pénzügyi vállalkozáshoz beérkező panaszokat tartalmazó Panasznyilvántartás (**Panaszlista2**) másolata oly módon, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen, hogy a panasz milyen csatornán – így telefonon, személyesen szóban vagy írásban – keresztül került benyújtásra.

A Pénzügyi vállalkozás az MNB által a Végzésben kért nyilatkozatokat és dokumentumokat 2018. február 26. napján papír alapon, majd 2018. március 19. napján kelt levelének mellékleteként elektronikus úton bocsátotta az MNB rendelkezésére (**Nyilatkozat1**). Az MNB a Nyilatkozat1-ben foglaltakkal kapcsolatban a Pénzügyi vállalkozást a 8943-6/2018. iktatószámon nyilvántartott, 2018. június 6. napján kelt levelében (**Megkeresés1**) további nyilatkozattételre és irat bemutatásra hívta fel, melynek a Pénzügyi vállalkozás a 2018. július 10. napján kelt nyilatkozatával és az annak mellékleteként megküldött dokumentumokkal (**Nyilatkozat2**) tett eleget. Az MNB a Pénzügyi vállalkozást a tényállás teljes körű tisztázása érdekében a 8943-12/2018. iktatószámon nyilvántartott, 2018. augusztus 23. napján kelt levelében (**Megkeresés2**) és a 8943-15/2018. iktatószámon nyilvántartott, 2018. szeptember 14-ei keltezésű levelében (**Megkeresés3**) ismételten nyilatkozattételre és irat bemutatásra hívta fel, melynek a Pénzügyi vállalkozás a 2018. szeptember 6. napján érkeztetett nyilatkozatával és az annak mellékleteként megküldött dokumentumokkal (**Nyilatkozat3**), illetve a 2018. szeptember 18. napján kelt levelével és az annak mellékleteként megküldött dokumentumokkal (**Nyilatkozat4**) tett eleget.

Az MNB a Vizsgálat megállapításait a 2018. október 25. napján kelt vizsgálati jelentésben (**Jelentés**) foglalta össze, és azt – 30 napos határidő biztosítása mellett – észrevételezésre megküldte a Pénzügyi vállalkozás részére, amely azt 2018. október 29. napján vette kézhez. A Pénzügyi vállalkozás Jelentésben foglalt megállapításokkal kapcsolatos észrevételeit (**Észrevételek**) az MNB 2018. november 23-án, illetve 2018. december 5. napján érkezett.

Az Észrevételekben foglaltakat az MNB áttekintette és a határozat meghozatala során értékelte.

## II. A VIZSGÁLAT MEGÁLLAPÍTÁSAI

Az MNB a Pénzügyi vállalkozás Nyilatkozat<sup>4</sup> mellékleteként megküldött Panaszlista<sup>2</sup>-ben foglalt nyilatkozata alapján megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozáshoz a Vizsgált időszakban összesen 40 panasz érkezett, melyből 2 panasz telefonon keresztül, 1 szóban és 37 panasz írásban (7 e-mailben, 1 levélben és 29 a Vásárlók könyvében került rögzítésre) érkezett.

Az MNB a Pénzügyi vállalkozás 2017. évi negyedéves adatszolgáltatásai – 23C táblázatban foglalt adatszolgáltatása – alapján megállapította továbbá, hogy a Pénzügyi vállalkozás 2017. március 31. napján 24.390, 2017. június 30. napján 21.758, 2017. szeptember 30. napján 18.449 és 2017. december 31. napján – állományátruházás miatt – 251.931 zálogkölcson-szerződéssel rendelkezett.

A Pénzügyi vállalkozás Nyilatkozat<sup>1</sup>-ben és Nyilatkozat<sup>3</sup>-ban foglalt nyilatkozata és a rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján az MNB megállapította, hogy a Vizsgált időszakon belül:

- a 2017. január 1. napjától 2017. január 22. napjáig hatályos Panaszkezelési szabályzatban megjelölt 06-1-265-51-68 számú telefonszámra beérkező telefonhívások darabszámára vonatkozóan a Pénzügyi vállalkozás nem tudott adatot bocsátani az MNB rendelkezésére,
- a 2017. január 23. napjától 2017. november 28. napjáig hatályos Panaszkezelési szabályzatban megjelölt 06-1-445-11-33 számú telefonszámra a 2017. január 23. és 2017. november 28. napja közötti időszakban 418 telefonhívás érkezett,
- a 2017. november 29. napjától hatályos Panaszkezelési szabályzatban megjelölt 06-1-325-27-22 számú telefonszámra 2017. október 1. napjától 8 telefonhívás érkezett.

A Pénzügyi vállalkozás nyilatkozata szerint a szűrőpróba-szerűen kiválasztott 2017. május 9., 2017. szeptember 21., 2017. december 27. és 2017. december 28. napokon nem volt fogadott telefonhívás a panaszkezelésre szolgáló telefonszámokon, továbbá a szűrőpróba-szerűen kiválasztott 2017. július 12. napján beérkezett telefonhívásokra vonatkozóan úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi vállalkozáshoz 2 különböző telefonszámról összesen 8 telefonhívás érkezett, azonban ezek hanganyagait technikai okokból kifolyólag nem tudta az MNB rendelkezésére bocsátani.

### II.1. Jogi minősítés

A Hpt. 2017. január 1. és 2017. június 30. közötti időszakban hatályos 288. § (1)-(3) bekezdései szerint:

*„288. § (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.*

*(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 tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.*

*(3) A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.”*

A Hpt. 2017. július 1. és 2017. december 31. közötti időszakban hatályos 288. § (1)-(3) bekezdései szerint:

*„288. § (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.*

(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.

(3) A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.”

A 28/2014. MNB rendelet vizsgált időszakban hatályos 4. § (3)-(5), (7) és (9)-(10) bekezdései, 5. § (1) bekezdése, valamint 6. § (1) bekezdése szerint:

„4. § (3) A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

(4) A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy

a) a (3) bekezdés a) pontja esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

b) a (3) bekezdés b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

(5) Ha a szolgáltató álláspontja szerint a panasz a (3) bekezdés a) és a b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

[...]

(7) A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz (3) bekezdés alapján történő elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A pénzügyi szolgáltató az elutasító döntésében feltüntetni a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

[...]

(9) A szolgáltató a (3)-(7) bekezdésben foglalt tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

(10) A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.”

„5. § (1) Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.”

„6. § (1) A szolgáltató a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.”

A Korm. rendelet vizsgált időszakban hatályos 2. § (4), (5) és (7) bekezdése, valamint a 3. § (2)-(3) bekezdései szerint:

„2. § (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 kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

[...]

(7) A panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A szolgáltatónak tájékoztatnia kell e fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávétési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint a levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a szolgáltató rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.”

„3. § (2) A szolgáltató az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

(3) A (2) bekezdés szerinti nyilvántartás tartalmazza

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

b) a panasz benyújtásának időpontját,

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

e) a panasz megválaszolásának időpontját.”

## **II.2. A panaszokra adott válaszok igazolható módon történő megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek való megfelelés vizsgálata**

Az MNB a Nyilatkozat1-ben foglaltak és az annak mellékleteként rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozásnál a Vizsgált időszakban az alábbi panaszkezelési szabályzatok voltak hatályban:

Panaszkezelési szabályzat	Hatály
Panaszkezelési szabályzat1	2016.12.15. – 2017.01.22.
Panaszkezelési szabályzat2	2017.01.23. – 2017.11.28.
Panaszkezelési szabályzat3	2017.11.29. napjától hatályos

A rendelkezésre bocsátott panaszkezelési szabályzatokban az elektronikus úton érkezett panaszokra vonatkozóan az alábbi rendelkezések szerepelnek:

„A megkeresésre adott válasz elektronikus úton benyújtott panasz esetében elektronikus úton kerül megküldésre a fogyasztó e-mail címére, míg egyéb esetekben postai úton, ajánlott levélben kerül megküldésre az ügyfél részére.”

A Pénzügyi vállalkozás elektronikus úton megküldött panaszokkal kapcsolatos általános gyakorlatára vonatkozó, Nyilatkozat2-ben foglalt nyilatkozata szerint:

*„A panaszkezelő a panaszt, a vizsgálat során keletkezett dokumentumokat, és a panaszválasztervezetet összeveti, megvizsgálja, majd kialakítja a végleges panaszválaszt, amelyet - a jogszabályi előírásoknak megfelelően - legfeljebb a panasz érkezésétől számított 30 naptári napon belül, elektronikus levélben küld meg a panaszosnak. A panaszválaszt a Társaság - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - arra az elektronikus levelezési címre küldi meg, amelyről a panaszt fogadta.*

*A kiemelt kérdés tekintetében tehát jelezzük, hogy a Társaság az elektronikus úton beérkezett panaszok kapcsán is irányadó 30 napos válaszadási határidőt alkalmazza, továbbá - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - a Társaság a panaszválaszt elektronikus levélben, arra az elektronikus levélcímre küldi meg, amelyről a panaszt fogadta.”*

A Nyilatkozat2 mellékleteként rendelkezésre bocsátott, elektronikus levélben megküldött, szűrőpróba-szerűen kiválasztott – PA/1/2017., PA/2/2017., PA/18/2017. és a PA/34/2017. számú – panaszok kapcsán az MNB megállapította, hogy valamennyi esetben – a Pénzügyi vállalkozás általános gyakorlatára vonatkozó nyilatkozatával összhangban – a panaszra adott válasz elektronikus levél mellékleteként került megküldésre arra az e-mail címre, amelyről a panaszbeadvány érkezett.

A Pénzügyi vállalkozás a Nyilatkozat3-ban a szűrőpróba-szerűen kiválasztott panaszok esetében az ügyfelekről nyilvántartott adatokkal, illetve az elektronikus úton megküldött panaszokkal kapcsolatos általános gyakorlatára vonatkozóan további nyilatkozatokat tett az alábbiak szerint:

*„A Társaság a kérdéses panaszok esetében a panaszosok alábbi adatait tartja nyilván:*

- a PA/1/2017. panasz esetében a panaszos nevét, e-mail címét és lakcímét;*
- a PA/2/2017., a PA/6/2017., a PA/18/2017. és a PA/34/2017. panaszok esetében pedig a panaszos nevét és e-mail címét.*

*A Társaság a panaszkezelési eljárásban a panaszkezelési nyilvántartása szerint tartja nyilván a panaszosok adatait, más nyilvántartást nem vezet, ezért a korábban becsatolt panaszkezelési nyilvántartáson túlmenően egyéb dokumentumot nem tud a T. Felügyelet rendelkezésére bocsátani.”*

A Pénzügyi vállalkozás a Nyilatkozat3-ban az elektronikus úton megküldött panaszokkal kapcsolatos általános gyakorlatára vonatkozóan továbbá az alábbiakról nyújtott tájékoztatást:

*„A Társaság általános gyakorlata szerint a korábbi beadványban csatolt panasznyilvántartás szerinti adatai kerülnek rögzítésre a panaszosoknak, azaz a panaszosok neve, és azon elérhetősége kerül rögzítésre a panasznyilvántartásban, melyet a panaszos a panaszában közöl, és amely a válaszadáshoz szükséges.*

*Meg kívánom jegyezni, hogy a panaszkezelési eljárás során a Társaság tudomására juthat a nyilvántartásban rögzítésre kerülő adatokon felül a panaszos egyéb adata is, azonban a Társaság ezeket a panaszkezelési nyilvántartásában nem szerepelteti.”*

*„Az elektronikus levelek rendszernapló adatait a Társaság 4 hétig őrzi. Tekintettel arra, hogy a Felhívás VI. pontjában hivatkozott panaszokhoz kapcsolódó válaszlevelek kiküldésére a 2017. évben került sor, így a Társaság a rendszernapló file-okkal nem rendelkezik.*

*A rendszernapló zártsága biztosított, a rendszer megbízható üzemeltetéséért a levelezőrendszert üzemeltető informatikai szolgáltató felel.”*

*„A Társaság a válasz e-maileket mellékleteként megküldött válaszleveleket nem titkosítással küldi meg a panaszos részére.”*

Fentiek alapján megállapítható, hogy a Pénzügyi vállalkozás – általános gyakorlata szerint – az elektronikus úton megküldött panaszokra történő válaszadás során kizárólag a panaszbeadványban feltüntetett értesítési cím adatokat veszi figyelembe, valamint a válaszlevelek kiküldését igazoló rendszernapló fájlokat 4 hétig őrzi meg, és a válasz e-maileket titkosítás nélkül küldi meg az ügyfelek részére.

A 28/2014. MNB rendelet 4. § (10) bekezdése előírja, hogy a szolgáltató válaszát olyan módon küldje meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás az előzőekben kifejtett gyakorlatával nem biztosítja azt, hogy a rendszernapló fájlokra vonatkozó 4 hetes megőrzési határidő lejártát követően is tudja igazolni azt, hogy az adott elektronikus levél mely értesítési címre, mely ügyfél részére, milyen tartalommal, mely időpontban került kiküldésre.

A Pénzügyi vállalkozás ezen általános gyakorlatát támasztják alá a szűrőpróba-szerűen kiválasztott – PA/1/2017., PA/2/2017., PA/18/2017. és a PA/34/2017. számon nyilvántartott – panaszok is, melyekhez kapcsolódóan a Pénzügyi vállalkozás a válaszlevelek elektronikus úton történő megküldését igazoló rendszernapló fájlokat nem bocsátotta az MNB rendelkezésére, tekintettel arra, hogy azokat a Nyilatkozat3-ban foglaltak szerint mindössze 4 hétig őrzi meg.

Fentiekre tekintettel megállapítható, hogy a Pénzügyi vállalkozás a szűrőpróba-szerűen kiválasztott – PA/1/2017., PA/2/2017., PA/18/2017. és a PA/34/2017. számon nyilvántartott – panaszok esetében nem igazolta kétséget kizáróan, hogy pontosan kinek a részére, pontosan milyen tartalommal kerültek megküldésre a válaszlevelek, valamint nem igazolta a válaszlevelek megküldésének tényét és időpontját sem.

Mindezek alapján az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás a Vizsgált időszakban az elektronikus úton küldött panaszokra történő válaszadás kapcsán megsértette a 28/2014. MNB rendelet 4. § (10) bekezdésében foglalt, a panaszra adott válasz igazolható módon való megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

### **II.3. A telefonon közölt szóbeli panaszok hangfelvétellel történő rögzítésére és a hangfelvétel megőrzésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásának vizsgálata**

Az MNB a Nyilatkozat1-ben foglaltak és az annak mellékleteként rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozásnál a Vizsgált időszakban hatályos panaszkezelési szabályzatokban az alábbi telefonszámok kerültek megjelölésre a telefonon közölt panaszok fogadására:

Panaszkezelési szabályzat	Hatály	Telefonos panaszkezelésre szolgáló telefonszám
Panaszkezelési szabályzat1	2016.12.15. – 2017.01.22.	+36-1-265-51-68
Panaszkezelési szabályzat2	2017.01.23. – 2017.11.28.	+36-1-445-11-33
Panaszkezelési szabályzat3	2017.11.29. napjától hatályos	+36-1-325-27-22

A Pénzügyi vállalkozás a fenti táblázat szerinti telefonszámokra beérkező telefonhívásokkal kapcsolatban a Nyilatkozat1-ben úgy nyilatkozott, hogy a Vizsgált időszakban kizárólag a 2017. április 25. napjától 2017. június 12. napjáig és a 2017. szeptember 4. napjától 2017. december 31. napjáig terjedő időszakban beérkező telefonhívások állnak rendelkezésre, melyeket a Nyilatkozat3 mellékleteként az MNB részére megküldött.

A Nyilatkozat1 szerint 2017. január 1. napjától 2017. január 22. napjáig beérkező telefonhívások a székhely változás következtében nem lelhetők fel, illetve a 2017. január 23. napjától 2017. április 24. napjáig, valamint a 2017. június 13. napjától 2017. szeptember 3. napjáig terjedő időszakban beérkező telefonhívások technikai okok miatt nem kerültek rögzítésre.

A fentiek alapján az MNB a +361/265-5168, a +36-1/445-1133 és a +36-1-325-27-22 számú telefonszámokra a Vizsgált időszakban beérkező hívásokat vizsgálta abból a szempontból, hogy a Pénzügyi vállalkozás miként tett eleget a szóbeli panaszok rögzítésére és megőrzésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

A fentiek kapcsán az MNB a Vizsgált időszakból a 2017. május 9., 2017. július 12., 2017. szeptember 21., 2017. december 27. és 2017. december 28. napokat választotta ki szűrőpróba-szerűen és bekérte az ezeken a napokon beérkező telefonhívások rögzített hanganyagait.



A Pénzügyi vállalkozás Nyilatkozat1-ben foglalt nyilatkozata szerint 2017. július 12. napján 8 telefonhívást fogadott, azonban ezen telefonbeszélgetések hanganyagai technikai okok miatt nem állnak rendelkezésre, így azokat a Pénzügyi vállalkozás nem tudta az MNB rendelkezésére bocsátani. Továbbá a Pénzügyi vállalkozás nyilatkozata szerint a szűrőpróba-szerűen kiválasztott többi napon nem érkezett telefonhívás a Pénzügyi vállalkozáshoz. Ezzel szemben megállapításra került, hogy az MNB által 2017. december 28. napján, 11 óra 10 perckor a Pénzügyi vállalkozás Panaszkezelési szabályzatában közzétett, panaszok bejelentésére szolgáló 06-1-325-27-22-es telefonszámra kezdeményezett Telefonhívás a Pénzügyi vállalkozás nyilvántartásában nem szerepel, illetve a Pénzügyi vállalkozás munkatársa a Telefonhívás során arról tájékoztatta az MNB munkatársát, hogy telefonbeszélgetés rögzítésére nem kerül sor.

A fentiekkel kapcsolatban a Pénzügyi vállalkozás a Nyilatkozat1-ben előadta, hogy általános gyakorlata szerint a panaszként érkező hívások esetén írásos összefoglalót készít, a panaszt központilag vizsgálja és az előírt határidőn belül megválaszolja.

A Nyilatkozat1 szerint továbbá a +36-1-445-1133-as telefonszám ügyfélszolgálati telefonszámként is funkcionált. A Vizsgált időszakban a Pénzügyi vállalkozás Nyilatkozat1-ben foglalt nyilatkozata szerint ezen telefonszám tekintetében nem készült írásbeli panasz-összefoglaló, továbbá nem érkezett olyan panasz a Pénzügyi vállalkozáshoz, amely szerint a hivatkozott telefonszámon tett panaszbejelentésre a Pénzügyi vállalkozás nem reagált, ezért a Pénzügyi vállalkozás szerint vélelmezhető, hogy valamennyi megkeresés ügyfélszolgálati jellegű hívás volt.

A Pénzügyi vállalkozás Nyilatkozat2 mellékleteként megküldött PA/6/2017. számú panaszbeadványban foglaltak szerint Ügyfél a panaszát nem panaszkezelésre szolgáló telefonszámon közölte a Pénzügyi vállalkozással, melyről írásos összefoglaló nem készült a rendelkezésre bocsátott dokumentumok szerint.

Az MNB a fentiek alapján megállapította, hogy az a körülmény, hogy a Pénzügyi vállalkozáshoz beérkező telefonhívások kapcsán nem készült írásbeli panasz-összefoglaló, illetve nem fordult elő olyan panasz, melyben a telefonon tett panaszra adott válasz hiányát kifogásolta volna valamely fogyasztó, nem jelenti azt, hogy valamennyi megkeresés ügyfélszolgálati jellegű volt.

A Hpt. 288. § (2) bekezdésének első fordulata értelmében telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi.

A fentiek alapján az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás azáltal, hogy a 2017. január 1. napjától 2017. január 22. napjáig beérkező telefonhívások nem kerültek megőrzésre, és a 2017. január 23. napjától 2017. április 24. napjáig, valamint a 2017. június 13. napjától 2017. szeptember 3. napjáig terjedő időszakban beérkező telefonhívások nem kerültek rögzítésre, illetve megőrzésre, megsértette a Hpt. 288. § (2) bekezdésének első fordulatában foglalt, telefonon történő panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat.

## **II.4. A panaszok nyilvántartására vonatkozó jogszabályi rendelkezés betartásának vizsgálata**

### **II.4.1. A panasznyilvántartás vezetése**

Az MNB a Nyilatkozat2 mellékleteként rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy Buzás Mihály a PA/2/2017. iktatószámán nyilvántartásba vett panaszához kapcsolódóan 2017. augusztus 23. napján ismételten elektronikus úton megküldött panaszt nyújtott be a Pénzügyi vállalkozás tevékenységével összefüggésben, amely panasz a Pénzügyi vállalkozás panasznyilvántartásában nem került rögzítésre.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a Pénzügyi vállalkozás azzal, hogy Buzás Mihály 2017. augusztus 23. napján érkezett panaszát a panasznyilvántartásában nem szerepeltette, megsértette a Korm. rendelet 3. § (2) bekezdésében foglalt, panasznyilvántartás vezetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

## II.4.2. A panasznyilvántartás tartalma

A Nyilatkozat1-ben és Nyilatkozat2-ben foglaltak és a szűrőpróba-szerűen kiválasztott panaszok kapcsán a Vizsgálat rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás Vizsgált időszakra vonatkozó panasznyilvántartásában a „Válasz dátuma” elnevezésű oszlopban nem a válaszlevél kiküldésének dátumát rögzítette, hanem a válaszlevelek véglegesítésének dátumát, azaz a panasznyilvántartás nem tartalmazta a Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésének e) pontjában szereplő tartalmi elemet, azaz a panasz megválaszolásának időpontját. A Pénzügyi vállalkozás nyilatkozata szerint a Vizsgálat során a panasznyilvántartását módosította, jelenleg már a válaszlevél postára adásának dátuma szerepel a nyilvántartásában.

Az MNB megállapította, hogy a panasz megválaszolásának időpontjaként minden esetben a válaszlevél postára adásának dátumát kellett volna rögzítenie a Pénzügyi vállalkozásnak a panaszkezelési nyilvántartásában. A Vizsgált időszakban hatályos panaszkezelési szabályzatának 6. pontja szerint a panaszkezelési nyilvántartásnak „a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát vagy a panasz megválaszolásának időpontját” kell tartalmaznia.

Az MNB megállapította, hogy a Vizsgált időszakban a Pénzügyi vállalkozás panasznyilvántartásában a válaszlevél postára adásának, azaz a panasz megválaszolásának időpontja helyett a válaszlevelek véglegesítésének dátuma került feltüntetésre, mellyel a Vizsgált időszakban a Pénzügyi vállalkozás megsértette a Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésének e) pontjában foglalt, a panasznyilvántartás egyik kötelező tartalmi elemének, nevezetesen a panasz megválaszolása időpontjának feltüntetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezést, valamint ezáltal az MNB rendelet 6. § (1) bekezdésében foglalt jogszabályi rendelkezést, mivel a Pénzügyi vállalkozás a Vizsgált időszakban nem úgy alakította ki a panasznyilvántartását, hogy annak alapján a válaszadási határidő betartása valamennyi esetben egyértelműen megállapítható legyen.

## II.5. A panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezés betartásának vizsgálata

A Pénzügyi vállalkozás a Panaszlista2-t az MNB Megkeresés3-ban foglalt felhívásának megfelelően a válaszlevelek postára adásának dátumával kiegészítette és megküldte a Nyilatkozat4 mellékleteként.

Az MNB a módosított Panaszlista2, illetve a Nyilatkozat2-ben és Nyilatkozat4-ben foglaltak, valamint a Nyilatkozat2 és a Nyilatkozat4 mellékleteként rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy az alábbi táblázatban szereplő esetekben a Pénzügyi vállalkozás a panaszok beérkezését követő 30 napon túl küldött választ a fogyasztók részére:

Iktatószám	Bejelentés dátuma	Ügyfél neve	Válasz elküldésének dátuma	Eltelt napok száma
PA/3/2017	2017.05.07.	Makula Edina	2017.06.07.	31
PA/6/2017	2017.06.02.	Struve Gáborné	2017.07.03.	31
PA/20/2017	2017.10.02.	Pásztor Géza	2017.11.03.	32
PA/22/2017	2017.10.13.	Kiss Erzsébet	2017.11.16.	34
PA/25A/2017	2017.10.11.	Járfás Jánosné	2017.12.01.	51
PA/29/2017	2017.11.13.	Matuszka Emőke	2017.12.14.	31
PA/35/2017	2017.12.08.	Katona György	2018.01.10.	33

Az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás a fenti táblázatban foglalt esetekben a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdésében foglalt 30 napos határidőn túl, a panasz közlését követő három esetben a 31., egy esetben a 32., egy esetben a 33., egy esetben az 34. és egy esetben a 51. napon küldte meg a válaszlevelet.

Az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás azzal, hogy a fenti táblázat szerinti 7 esetben a panaszokat azok közlését követő 30 napon túl megküldött levelében válaszolta meg, a Vizsgált időszakban 40 esetből 7 esetben megsértette a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdésében foglalt jogszabályi rendelkezést.

## **II.6. A szóbeli panaszokat rögzítő jegyzőkönyv felvételére, tartalmára és megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásának vizsgálata**

A Nyilatkozat2-ben foglaltak szerint a Pénzügyi vállalkozás vonatkozó szabályzatai értelmében a hívást fogadó ügyintéző köteles írásbeli összefoglalót készíteni a telefonos csatornán beérkező panaszok esetében, amely tartalmazza a jegyzőkönyv kapcsán a 28/2014. MNB rendelet által előírt tartalmi elemeket, így azt a Pénzügyi vállalkozás a Korm. rendelet 2. § (4) bekezdése szerinti jegyzőkönyvnek tekinti.

A fentiek alapján az MNB az írásbeli összefoglalót vizsgálta abból a szempontból, hogy az tartalmazza-e a 28/2014. MNB rendelet 5. § (1) bekezdésében foglalt minimális tartalmi elemeket, továbbá azt, hogy az a válaszlevél mellékleteként megküldésre került-e az ügyfelek részére.

A Pénzügyi vállalkozás Nyilatkozat2 mellékleteként megküldött PA/6/2017. számú panaszbeadványban foglaltak szerint az Ügyfél a panaszát a Pénzügyi vállalkozás nem panaszkezelésre szolgáló telefonszámán közölte a Pénzügyi vállalkozással, melyről szintén e-mail formájában készült írásbeli összefoglaló. Az írásbeli összefoglaló nem tartalmazta a zálogjegy számát és az írásbeli összefoglaló felvétele során eljáró, azaz a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását. A rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján az írásbeli összefoglaló nem képezte a panasz kapcsán küldött válaszlevél mellékletét, továbbá a Pénzügyi vállalkozás által – a válaszlevél megküldésének igazolására – csatolt e-mail mellékleteként sem került megküldésre.

A Nyilatkozat2 mellékleteként a PA/37/2017. számú panasz kapcsán rendelkezésre bocsátott dokumentumok szerint a Pénzügyi vállalkozás a telefonon közölt szóbeli panasz kapcsán e-mail formájában írásbeli összefoglalót készített, melyet a rendelkezésre bocsátott dokumentumok szerint a Pénzügyi vállalkozás egy munkatársa részére küldött meg. Az írásbeli összefoglaló nem tartalmazta a zálogjegy számát, az írásbeli összefoglaló felvétele során eljáró, azaz a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét. A rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján az írásbeli összefoglaló a panasz kapcsán küldött válaszlevél mellékleteként nem került megküldésre.

A fentiek kapcsán az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás azáltal, hogy a PA/6/17. és a PA/37/2017. panaszok kapcsán készült írásbeli összefoglalók nem tartalmazták a zálogjegy számát és a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, illetve a PA/37/2017. számú panasz kapcsán készült írásbeli összefoglaló nem tartalmazta a panasszal érintett szolgáltató nevét és címét sem, megsértette az MNB rendelet 5. § (1) bekezdésében foglalt, a jegyzőkönyv minimális tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

Továbbá megállapításra került, hogy a Pénzügyi vállalkozás megsértette a Korm. rendelet 2. § (4) bekezdésének a jegyzőkönyv megküldésére vonatkozó előírását, mivel az előbbieken megjelölt írásbeli összefoglalókat a válaszlevelek mellékleteként nem küldte meg az ügyfelek részére.

## **II.7. A panasz elutasítása esetén előírt jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásának vizsgálata**

Az MNB a PA/6/2017. számú panasz kapcsán rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás a panaszt elutasította, azonban a válaszlevélben a jogorvoslati lehetőségek nem kerültek feltüntetésre.

A fentiek alapján az MNB megállapította, hogy a Pénzügyi vállalkozás megsértette a Korm. rendelet 2. § (7) bekezdésében foglalt, valamint az MNB rendelet 4. § (3)-(5) és (7) bekezdéseiben foglalt, a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, mivel a PA/6/2017. számú panasz esetében a panaszt elutasította, azonban a válaszlevélben a jogorvoslati lehetőségekről nem tájékoztatta az ügyfelet.

## **III. AZ ÉSZREVÉTELEK ÉRTÉKELÉSE**

A Pénzügyi vállalkozás a jelen határozat II.2. pontjában részletezett, a panaszokra adott válaszok igazolható módon történő megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek való megfelelés vizsgálata kapcsán tett

megállapításra észrevételt nem tett, azonban jelezte, hogy az MNB által 2017. szeptember 17. napján kiadott Vezetői körlevélben foglaltaknak 2019. március 31. napjáig eleget fog tenni.

Az MNB a Pénzügyi vállalkozás ezen vállalását a határozathozatal során nem tudja értékelni, hiszen a Pénzügyi vállalkozásnak jogszabályon alapuló kötelezettsége, hogy biztosítsa a panaszra adott válasz igazolható módon való megküldésének feltételeit.

A Pénzügyi vállalkozás a Vizsgálat azon megállapítását, miszerint a Pénzügyi vállalkozás a 2017. január 1. napjától 2017. január 22. napjáig beérkező telefonhívások hanganyagát nem őrizte meg, illetve a 2017. január 23. napjától 2017. április 24. napjáig és a 2017. július 1. napjától 2017. szeptember 3. napjáig terjedő időszakban beérkező telefonhívások esetében technikai okok miatt nem valósult meg a hangrögzítés, észrevételében nem vitatta.

Ugyanakkor megjegyezte, hogy a Pénzügyi vállalkozás 2018. június 8. napjával hatályba léptette a Panasz-ügyintézési szabályzatát, melyben többek között előírta a panaszkezelésre szolgáló telefonvonal és a hangrögzítés működőképességének rendszeres ellenőrzését. A Pénzügyi vállalkozás előadta, hogy az észrevételéhez mellékelt Panasz-ügyintézési szabályzat elfogadása és betartása biztosítja az esetlegesen felmerülő technikai problémák bekövetkezésének legrövidebb időn belüli észlelését, továbbá az esetleges hibák elhárítására vonatkozó intézkedések haladéktalan megtételét.

A Pénzügyi vállalkozásnak a telefonon közölt szóbeli panaszok rögzítésére és megőrzésére vonatkozó jogszabályi előírásnak való megfelelés érdekében tett intézkedéseit az MNB a feltárt jogsértés miatt alkalmazható intézkedések és a kiszabásra kerülő fogyasztóvédelmi bírság összegének mérlegelése során értékeli.

A Pénzügyi vállalkozás észrevételeiben tájékoztatta az MNB-t, hogy a PA/6/2017. számú panaszhoz kapcsolódó írásos összefoglalót „6\_2017 Struve Gáborné panasz-tel.2017.06.02.pdf” elnevezésű dokumentumként a Vizsgálat során az MNB rendelkezésére bocsátotta. Az MNB a Pénzügyi vállalkozás PA/6/2017. panasz kapcsán készült írásos összefoglalóval kapcsolatos észrevételét elfogadja.

A Pénzügyi vállalkozás az in-4451133-063030011-6 azonosító számú telefonhívás kapcsán észrevételeiben jelezte, hogy álláspontja szerint a panasz nem a Pénzügyi vállalkozás záloghitelezési tevékenységére irányuló panasz volt, hanem a Közvetítő – Pénzügyi vállalkozástól független – kereskedelmi tevékenységére vonatkozott. A Pénzügyi vállalkozás erre tekintettel kérte az MNB-t, hogy az in-4451133-063030011-6 azonosító számú telefonhívás vonatkozásában rögzített megállapításait szíveskedjen felülvizsgálni.

A Pénzügyi vállalkozás által megjelölt telefonbeszélgetéssel kapcsolatos észrevételt az MNB elfogadta, és az annak kapcsán Jelentésben rögzített megállapításokat a jelen határozatban mellőzte.

A Pénzügyi vállalkozás a jelen határozat indokolásának II.4.1. pontjában a panasznyilvántartás vezetése kapcsán tett megállapításokra nem tett észrevételt.

A Pénzügyi vállalkozás a Jelentésnek a panasznyilvántartás tartalmára vonatkozó megállapítása kapcsán az Észrevételekben előadta, hogy a panasznyilvántartása tartalmazta a panasz megválaszolásának időpontját, amely azonban némely esetben – jellemzően a válasz aláírásának és a válasz postára adásának ideje eltérése esetén – pontatlanul került rögzítésre.

Az MNB a Pénzügyi vállalkozás ezen észrevételét részben elfogadta, és a jelen határozat II.4.2. pontjában a Jelentés hivatkozott megállapítását ennek megfelelően módosította.

A Pénzügyi vállalkozás a jelen határozat II.5. pontjában foglalt megállapításra nem tett észrevételt azonban jelezte, hogy a Panasz-ügyintézési szabályzata számos olyan előírást tartalmaz, amelyek a megállapításokban rögzített egyedi anomáliák kiszűrését, illetve megakadályozását szolgálják (pl.: rögzíti a válasz megküldésének határidejét, továbbá közvetítői zálogfiókban benyújtott panaszok vonatkozásában annak haladéktalan továbbítására vonatkozó közvetítői kötelezettséget).

A Pénzügyi vállalkozás hivatkozott észrevétele a jogsértés vonatkozásában fennálló intézményi felelősség kimentésére nem alkalmas, az előadottakat ugyanakkor az MNB az alkalmazandó jogkövetkezmények mérlegelése során értékeli.

A Pénzügyi vállalkozás a jelen határozat II.6. pontjában rögzített megállapításával kapcsolatban nem tett észrevételt, azonban jelezte, hogy a Panasz-ügyintézési szabályzata tartalmaz a szóbeli panaszok kapcsán a jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeire vonatkozóan is rendelkezéseket, illetve a Panasz-ügyintézési szabályzat mellékleteként meghatározott jegyzőkönyvsablon kötelező használata is elrendelésre került.

Az MNB a Pénzügyi vállalkozás előbbieken előadott észrevételét az alkalmazható intézkedések és a kiszabásra kerülő fogyasztóvédelmi bírság összegének mérlegelése során értékeli.

A Pénzügyi vállalkozás a jelen határozat II.7. pontja szerinti megállapításával kapcsolatban nem tett észrevételt, azonban jelezte, hogy a szóban forgó panaszkezelési eljárás véglegesen úgy került lezárásra, hogy a Pénzügyi vállalkozás a panaszos késedelmes teljesítése miatt felszámított díjakat és költségeket megtérítette a panaszos részére.

A Pénzügyi vállalkozás ezen észrevételét az MNB az alkalmazandó jogkövetkezmények mérlegelése során értékeli.

A Pénzügyi vállalkozás általános észrevételeiben tájékoztatta az MNB-t, hogy a Jelentésben rögzített hiányosságok nagy része egy átmeneti időszakot érint, amely az OREX-ZÁLOG Zrt. és a BÁV-ZÁLOG Zrt. összeolvadásának időszakára tehető és amely számos adminisztrációs teherrel járt a Pénzügyi vállalkozás számára. A Pénzügyi vállalkozás tájékoztatása szerint az MNB által jelzett hiányosságok nagy része a vizsgálat alatt megszüntetésre került, illetve az egyedi hibák előfordulásának ismétlődése elkerülése érdekében szabályzatot dolgozott ki. Az e-mailben történő válaszadás esetében pedig vállalja, hogy a vizsgált időszak közepén született vezetői körlevélben foglaltaknak mihamarabb meg fog felelni.

Az MNB rögzíti, hogy az előzőekben előadottak a feltárt jogszabálysértések megállapítását nem érintik, ugyanakkor a vizsgálat során tapasztalt hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéseket, illetve a Pénzügyi vállalkozás által tanúsított együttműködő-készséget az MNB az alkalmazható intézkedések és a kiszabásra kerülő fogyasztóvédelmi bírság összegének mérlegelése során értékeli.

#### **IV. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK**

##### **IV.1. Az intézkedések jogalapja**

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

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

##### **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 a határozat rendelkező részének I. pontjában az MNB felhívta a Pénzügyi vállalkozást arra, hogy mindenkor tartsa be a panaszokra adott válaszok igazolható módon történő megküldésére, a telefonon közölt szóbeli panaszok hangfelvétellel történő rögzítésére és a hangfelvétel megőrzésére, a panaszkezelési nyilvántartás vezetésére és annak tartalmára, a panaszok határidőben történő megválaszolására, a szóbeli panaszt rögzítő jegyzőkönyv felvételére, tartalmára és megküldésére, valamint a panasz elutasítása esetén előírt jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

### **IV.3. Fogyasztóvédelmi bírság kiszabása**

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

Az MNB tv. 89. § (1) bekezdésének 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 Pénzügyi vállalkozás a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó olyan szervezet, amely az előbbi feltételeknek megfelel.

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

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

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

Az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdésének a) és c) pontjához kapcsolódóan a cselekmény súlyát és fogyasztókra gyakorolt hatását illetően figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi előírások a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdekeinek védelme érdekében fogalmazzanak meg alapvető rendelkezéseket akkor, amikor a panasztétel lehetővé tételével, illetőleg az arra adandó teljes körű érdemi válaszadással, a panaszkezeléssel és -nyilvántartással, valamint a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatással kapcsolatosan szabályozzák a Pénzügyi vállalkozás magatartását. A fogyasztónak kiemelt joga fűződik ahhoz, hogy a Pénzügyi vállalkozás tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos valamennyi kifogása kapcsán a Pénzügyi vállalkozás álláspontját megismerje, panaszja teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön, melyet közvetlenül és közvetve szolgálnak a Pénzügyi vállalkozás által megsértett jogszabályi előírások. A Pénzügyi vállalkozásnak a panaszkezelés során megfelelő körültekintéssel kell eljárnia, mivel a fogyasztó a valamennyi

problémájára való indokolással ellátott válasszal és a jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatással kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön a panaszának a megalapozottságáról, valamint döntsön arról, hogy mely további jogorvoslati eszközt kívánja igénybe venni.

Az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során – az MNB tv. 75. § (4) bekezdésének i) pontjához kapcsolódóan, a szabályok megsértésének ismétlődését és gyakoriságát illetően – figyelembe vette, hogy a Pénzügyi vállalkozás – a jogorvoslati tájékoztatás elmaradásának kivételével – a megállapított jogsértéseket ismétlődő jelleggel követte el.

A panaszokra adott válaszok igazolható módon történő megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése kapcsán az MNB a Pénzügyi vállalkozás terhére értékelte, hogy a feltárt jogszabálysértés rendszerszintű hiányosságra utal, melyet a Pénzügyi vállalkozás a Vizsgált időszakot követő évben sem korrigált.

A telefonon közölt szóbeli panaszok rögzítésére és megőrzésére vonatkozó jogszabálysértések vonatkozásában az MNB a Pénzügyi vállalkozás terhére értékelte, hogy a megállapított jogszabálysértések a Vizsgált időszak több mint felét érintették.

A panaszkezelési nyilvántartás tartalmára vonatkozó jogszabálysértés bírságtételének a megállapításakor az MNB mérlegelte, hogy a Pénzügyi vállalkozás által, hogy megsértette a Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésében foglaltakat, nem biztosította a 28/2014. MNB rendelet 6. § (1) bekezdésében foglaltak teljesülését.

Az MNB a Pénzügyi vállalkozás terhére értékelte, hogy a vizsgált panaszok közel 1/5 részében megsértette a panaszkezelési határidőre vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

A panasz elutasítása esetén előírt jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése kapcsán az MNB a Pénzügyi vállalkozás javára értékelte, hogy a panaszkezelési eljárás véglegesen úgy zárult, hogy a Pénzügyi vállalkozás a panaszos késedelmes teljesítése miatt felszámított díjakat és költségeket megtérítette a panaszos részére.

Az MNB a Pénzügyi vállalkozás javára értékelte, hogy megtette a szükséges intézkedéseket a jövőbeni hasonló jogszabálysértés elkerülése érdekében, illetve a feltárt jogsértés miatt alkalmazható intézkedések és a kiszabásra kerülő fogyasztóvédelmi bírság összegének mérlegelése során figyelembe vette, hogy a feltárt jogszabálysértés az OREX-ZÁLOG Zrt. és a Pénzügyi vállalkozás összeolvadásának időszakára tehető, amely számos adminisztrációs teherrel járt a Pénzügyi vállalkozás számára.

Mindezek alapján az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában a Pénzügyi vállalkozással szemben az ott megjelölt összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabta ki.

A Vizsgálat megállapításai, valamint a jogkövetkezmények alkalmazása során mérlegelendő szempontok alapján az MNB úgy ítélte meg, hogy a határozat rendelkező részének I. pontjában megjelölt jogszabálysértések esetében a jogszabályi megfelelésre történő felhívás mellett a feltárt jogszabálysértések súlyával összhangban álló fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával biztosítható a Pénzügyi vállalkozás jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő mindenkori működése. Az MNB e hatósági eszközök együttes alkalmazását tartotta szükségesnek ahhoz, hogy az alkalmazott jogkövetkezmények a Pénzügyi vállalkozást a jövőre nézve visszatartsák a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, továbbá, hogy a felügyeleti hatóság fellépése a többi piaci szereplő számára jelezze azt, hogy – a fogyasztói érdeksérelem elkerülése érdekében – a pénzügyi intézmények tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezéseket figyelmen kívül hagyó gyakorlat nem folytatható.

\*\*\*

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

A határozat meghozatalára az MNB nevében, az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) 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 48/2018. (XII. 21.) MNB rendelet **(48/2018. MNB rendelet)** 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 6. § (1) bekezdés d) pontja alapján került sor. A határozat aláírására a 48/2018. MNB rendelet 5. §-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, 2019. február 20.**

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