



Iktatószám: 36708-6/2018.
Ügyintéző: dr. Nozdroviczky Alena
Tárgy: H-FK-III-B-7/2018. számú
határozat fogyasztóvédelmi eljárás
lezárásáról

H-FK-III-B-7/2018. számú határozat

[REDACTED] (Ügyfél) 2018. február 1. napján érkezett kérelme alapján az **Erste Befektetési Zrt.**-nél (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.) (**Befektetési vállalkozás**) folytatott fogyasztóvédelmi eljárásban 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 Befektetési vállalkozást, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak tegyen eleget, így különösen

- i. a fogyasztói panaszok kivizsgálását követően válaszában minden esetben részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, hivatkozva – a panasz tárgyától függően – a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegére;
- ii. a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontjáról minden esetben a jogszabályban rögzített határidőn belül tájékoztassa a fogyasztókat.

II. Az MNB a Befektetési vállalkozással szemben – a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértésére tekintettel – 400 000 Ft, azaz négyszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől 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 pótlékot 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 által

jogerősen kiszabott és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótlékot az állami adóhatóság adók módjára hajtja be.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással közigazgatási pert indíthat.

A perben a jogi képviselőt kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve az MNB-nél kell űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-kerese>.)

A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására nincs halasztó hatálya, a felperes azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert főszabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását a felperes a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

I n d o k o l á s

Az Ügyfél 2018. február 1. 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.

I. A KÉRELEM

A Kérelemben az Ügyfél a Befektetési vállalkozás magatartását kifogásolta az alábbiak szerint:

Az Ügyfél a Kérelemben előadta, hogy a Befektetési vállalkozás az Ügyfél panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, mivel 2017. december 10. napján elektronikus úton küldött panaszlevelére semmitmondó választ adott, csupán elnézést kért az általa okozott kellemetlenségekért, és nem adta indokát a kért átutalások indítási késlekedésének, és nem támasztotta alá a felszámított díjakat. Az Ügyfél kifogásolta, hogy a Befektetési vállalkozás nem tett eleget tájékoztatási kötelezettségének.

Az Ügyfél a Kérelemben előadta továbbá, hogy a Befektetési vállalkozás a késlekedésével tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott.

Az Ügyfél a Kérelemhez csatolta a 2017. december 10. napján a Befektetési vállalkozásnak továbbított panaszlevelét, melyben előadta, hogy 2017. november 30. napján 17 órakor az Erste Bank budapesti Westend fiókban kérte a tartós befektetési számláján (**TBSZ**) nyilvántartott pénzügyi eszközének áthelyezését a Magyar Államkincstár befogadó nyilatkozatának átadásával. Az iratot a Befektetési vállalkozás továbbításra átvette, de semmilyen további ügyintézés nem vállalt, mondván, hogy az Ügyfél számlája nem látható a rendszerben. Az Ügyfél ezért másnap, 2017. december 1. napján 08:30 körül telefonon kérte a Befektetési vállalkozás munkatársaitól a TBSZ-en nyilvántartott pénzügyi eszközök áthelyezését, és a pénzzámlájáról 2,4 millió forint aznapi átutalását a Magyar Államkincstárnál vezetett számlájára. Ennek a szóbeli közlésnek a megerősítését kérte a Befektetési vállalkozás az Ügyféltől faxon, melyet az Ügyfél még aznap megküldött. Az Ügyfél a NetBroker felületen szembesült azzal, hogy a TBSZ-en lévő állampapírok áthelyezése aznap megtörtént, de sem az ott lévő 16 milliós pénzállomány, sem a 2,4 milliós pénzügyi összeg nem került átutalásra a Magyar Államkincstárhoz.

Az Ügyfél álláspontja szerint az eredetileg 2017. november 30. napján kezdeményezett tranzakciók teljesítése 2017. december 4. napján történt meg. Ügyfél tudomása szerint a tranzakcióknak 2017. december 1. napján kellett volna megtörténnie. Tekintettel arra, hogy a Befektetési vállalkozás a megbízást jelentős késéssel teljesítette, az Ügyfél a felszámított átutalási díjak ügyfélszámláján történő jóváírását kérte.

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

Az MNB tv. 81. § (1) bekezdés 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 előírt rendelkezések, valamint b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek, c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá 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.

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.

A Kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi eljárásban (**Eljárás**) az MNB a 2018. február 12. napján kelt N-FK-III-4/2018. számú végzésben (**Végzés**) hívta fel nyilatkozattételre és az iratok bemutatására a Befektetési vállalkozást. A Befektetési vállalkozás a Végzésre a 2018. március 5. napján érkezett levelében (**Nyilatkozat**) válaszolt, csatolta továbbá a hivatkozott dokumentumokat.

II. A PANASZKEZELÉS VIZSGÁLATA

II.1. A Bank nyilatkozata

A Befektetési vállalkozás a Nyilatkozatban előadta, hogy az Ügyfél transzferálásra vonatkozó megbízása 2017. december 1. napján pénteken érkezett be hiánytalanul faxon a Befektetési vállalkozáshoz. A Befektetési vállalkozás előadta továbbá, hogy a megbízás egy része még aznap végrehajtásra került, további részei a következő munkanapon, december 4. napján kerültek végrehajtásra.

A Befektetési vállalkozás előadta, hogy az Ügyfél elektronikusan küldött panaszlevelét (**Panasz**) a jogszabályoknak megfelelő módon kezelte, továbbá arra teljes körű választ adott.

A Befektetési vállalkozás előadta továbbá, hogy az átutalással kapcsolatos információk a hatályos üzletszabályzatban és hirdetményben találhatóak.

II.2. A tényállás

Az MNB megállapította, hogy az Ügyfél 2017. december 10. napján elektronikus úton küldte meg a Panaszt a Befektetési vállalkozás számára. Az MNB a Nyilatkozat alapján megállapította, hogy a Panasz aznap megérkezett. Az MNB a Befektetési vállalkozás által csatolt, a válaszlevél (**Válasz**) feladását igazoló tértivevény alapján megállapította, hogy a Választ a Befektetési vállalkozás 2018. január 10. napján adta postára.

Az MNB megállapította, hogy a Panaszban az Ügyfél kifogásolta, hogy a tranzakció teljesítésére nem megfelelő határidőben került sor, egyúttal az átutalási díj jóváírását kérte.

Az MNB megállapította, hogy a befektetési vállalkozás a Válaszban az Ügyfél szíves elnézését kérte az őt ért kellemetlenség miatt, továbbá a jóváírásra vonatkozó kérést elutasította.

Az MNB megállapította, hogy a Befektetési vállalkozás az Ügyfél kifogásaival kapcsolatban nem adta meg álláspontját, magyarázatát, továbbá nem hivatkozott a teljesítési határidőkkel kapcsolatos szabályzatokban foglalt rendelkezésekre.

II.3. Jogi minősítés

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 121. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (**Korm. rendelet**) 2. § (5) bekezdése szerint a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet (**MNB rendelet**) 4. § (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.

Az MNB rendelet 4. § (2) bekezdése szerint a szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Az MNB a II.2 pontban foglalt tényállás alapján megállapította, hogy a Panasz a Bszt. 121. § (1) bekezdése szerinti panasznak minősül tekintettel arra, hogy abban az Ügyfél a Befektetési vállalkozás tevékenységével kapcsolatos kifogásait fogalmazta meg.

Az MNB a II.2. pontban foglalt tényállás alapján megállapította, hogy a Befektetési vállalkozás megsértette a Korm. rendelet 2. § (5) bekezdésében foglalt rendelkezést azzal, hogy a Választ a 30 napos határidőn túl, a Panasz előterjesztését követő 31. napon küldte meg az Ügyfél részére.

Az MNB a II. 2 pontban foglalt tényállás alapján továbbá megállapította, hogy a Befektetési vállalkozás megsértette az MNB rendelet 4. § (1) és (2) bekezdésben foglaltakat azzal, hogy a Válaszban nem tért ki a Panasz kivizsgálásának eredményére, továbbá nem adta meg – a vonatkozó szabályzatra történt hivatkozásokkal ellátott – indokolását az Ügyfél kifogásaival kapcsolatban.

IV. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉS

IV.1. Felhívás a jogszabályi előírások betartására

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja alapján, 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 a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel, továbbá fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Tekintettel a fentiekben összegzett megállapításokra, az MNB a határozat rendelkező részének I. pontjában a vonatkozó jogszabályi rendelkezés mindenkor betartására hívta fel a Pénzügyi vállalkozást a panaszra adott teljes körű válaszára tekintetében.

IV.2. A bírság kiszabása

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja 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 felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontja szerint a fogyasztóvédelmi bírság összege tizenötezer forinttól 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.

Az MNB a Befektetési vállalkozás éves nettó árbevételére figyelemmel megállapította, hogy a Befektetési vállalkozás az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó szervezet.

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 érdekének sérelmét, illetve annak lehetőségét. Az MNB tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a pénzügyi szervezet ügyfeleinek érdekeit.

Az előbbiek alapján amellet, hogy a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására történő felhívás intézkedést alkalmazta, a Befektetési vállalkozással szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében az MNB a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabálysabálysértéssel összefüggésben fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

Az MNB tv. 88. § (3) bekezdése szerint a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége alapján kell megítélni.

A határozat rendelkező részének II. pontjában meghatározott fogyasztóvédelmi bírság kiszabása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdésének a) pontjához (a szabályszegés vagy mulasztás súlyosságához) kapcsolódóan a jogszabályi rendelkezés megsértését illetően az MNB figyelembe vette azt, hogy a Befektetési vállalkozás által megvalósított jogsértés az Ügyfél alapvető fogyasztói jogát érintette. A panaszok kezelésével kapcsolatos jogszabályi rendelkezések közül a panaszok teljes körű, határidőben történő megválaszolására vonatkozó előírás alapvető fontosságú ügyfélérdeket védő rendelkezés. Az ügyfélpanaszokra adott teljes körű válaszadási kötelezettség biztosítja ugyanis, hogy az Ügyfél a Befektetési vállalkozás magatartásával kapcsolatban megfogalmazott minden kifogásával kapcsolatban megismerhesse a Befektetési vállalkozás álláspontját, illetve a panasz orvoslására tett intézkedéseket. A jogszabályban foglalt határidőn belül történő válaszadás pedig azt hivatott biztosítani, hogy az Ügyfél a számára jogszabály által garantált időn belül értesülhessen a számára lényeges információkról, és ennek ismeretében döntsön arról, hogy mely további jogorvoslati eszközt kívánja igénybe venni.

Az MNB tv. 75. § (4) bekezdés c), e), f), g), h) és i) pontjai tekintetében nem merült fel adat, így a mérlegelés során erre vonatkozó körülmények nem kerültek figyelembe vételre.

IV. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSEKRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB az Eljárást a késedelmes teljesítésre vonatkozó vizsgálata tekintetében a V-FK-III-8/2018. számú végzésével megszüntette.

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

A határozatot az MNB az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében meghatározott feladatkörben és a 39. § (1) bekezdés l) pontjában meghatározott hatáskörében eljárva hozta meg az MNB tv. 13. § (1) bekezdése és (2) bekezdése k) pontja alapján a nevében eljáró Pénzügyi Stabilitási Tanács útján. A határozat kiadmányozására az MNB tv. 13. § (11) bekezdésében foglaltak szerint átruházott kiadmányozási jogkörben került sor.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét 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. § (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, 2018. június 06.június

A Pénzügyi Stabilitási Tanács mint a hatáskör gyakorlója

Freisleben Vilmos
igazgató, kiadmányozó

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT

ZÁRADÉK

I. SZIGNÁLÓ ÍV	
1.	Fogyasztóvédelmi és pénzügyi vállalkozások jogérvényesítési főosztálya, ügyintéző: dr. Nozdroviczky Alena
2.	Fogyasztóvédelmi és pénzügyi vállalkozások jogérvényesítési főosztálya, csoportvezető: dr. Gyebrószki Tünde
3.	Fogyasztóvédelmi és pénzügyi vállalkozások jogérvényesítési főosztály, főosztályvezető: dr. Kardos Gyula
4.	Hitelintézeti és tőkepiaci fogyasztóvédelmi főosztály, főosztályvezető: Török Béla
5.	Fogyasztóvédelmi igazgatóság, igazgató Freisleben Vilmos

II. KÉZBESÍTÉSI ZÁRADÉK	
1.	Befektetési vállalkozás
2.	Ügyfél
3.	Irattár
4.	Hatósági képzési főosztály (elektronikusan)
5.	Banküzemi, számviteli és pénzügyi főosztály (elektronikusan)