



Iktatószám:

Ügyintéző:

Tárgy: határozat fogyasztóvédelmi  
eljárás lezárásáról

### H-FK-I-B-149/2018. számú határozat

... (...) (Ügyfél) 2018. május 25. napján érkezett kérelme alapján az **Erste Bank Hungary Zrt.**-nél (1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.) (Bank) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban a **Magyar Nemzeti Bank** (1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (MNB) alábbi

### h a t á r o z a t o t

hozza:

**I. Az MNB felhívja a Bankot, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak tegyen eleget, így különösen 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.**

**II Az MNB kötelezi a Bankot, hogy az Ügyfél 2018. április 11. napján kelt panaszát teljeskörűen válaszolja meg és a válaszadás megtörténtéről a válaszlevél és az annak postára adását igazoló dokumentum másolatának megküldésével jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül tájékoztassa az MNB-t.**

**III. Az MNB a Bankkal szemben a panasz teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 200 000 Ft, azaz kétszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

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

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

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

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

[...]

**Budapest, 2018. október 24.**

A Pénzügyi Stabilitási Tanács mint a hatáskör gyakorlója

**Freisleben Vilmos**  
igazgató, kiadmányozó

**ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT**