

**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I/B-5374/2011. számú, fogyasztóvédelmi intézkedést és bírság kiszabását tartalmazó határozata az OTP Bank Nyrt. számára**

(...) Ügyfél az **OTP Bank Nyrt.-t** (székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16., továbbiakban: OTP Bank) érintő a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez** (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 39., továbbiakban: Felügyelet) benyújtott kérelme tárgyában Dr. Szász Károly, a Felügyelet elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

**h a t á r o z a t o t**

hozom:

***I. A Felügyelet az OTP Banknak — a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.***

***I/A. A Felügyelet a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt az OTP Bankkal szemben 100.000 forint, azaz százezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.***

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokat a határozat jogerőre emelkedésétől számított **22 munkanapon** belül kell a Felügyeletnek a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00283834-30000003 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 a Felügyelet 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.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított 30 napon belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

**I n d o k o l á s**

Ügyfél 2010. november 30-án érkezett, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (továbbiakban: Psztv.) 48/A. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben az OTP Bank eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

Ügyfél 2010. szeptember 29-én 15 óra 13 perckor készpénzfelvételi tranzakciót kezdeményezett az OTP Bank (...) szám alatti bankjegykiadó automatájánál (a továbbiakban: ATM berendezés). Ügyfél 400.000 forintot kívánt az (...) által kibocsátott bankkártyával felvenni, de az ATM berendezés csak 380.000 forintot adott ki, a bankszámláján azonban 400.000 forint terhelődött. Ügyfél kifogásolta, hogy az OTP Bank munkatársai nem voltak hajlandók jegyzőkönyvet felvenni, csupán egy sürgősségi telefonszámot adtak meg, amelyet az Ügyfél azonnal felhívott. Az OTP Bank munkatársa tájékoztatta az Ügyfelet, hogy látja az általa vitatott tranzakciót, azonban az esetleges jóváírás érdekében az osztrák (...) Banknak kell megtennie a szükséges intézkedéseket az OTP Bank irányában. Mindezek alapján az Ügyfél a Felügyelettől kérte az ügy kivizsgálását.

A Psztv. 48/A. § alapján a Felügyelet ellenőrzi:

- a 4. §-ban meghatározott szolgáltatók által a szolgáltatás igénybevevőivel, azaz a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt jogszabályokban előírt rendelkezéseknek (fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek és
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek

betartását és eljár e rendelkezések pénzügyi szervezetek általi megsértése esetén.

#### **A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás keretében az alábbi tényállást állapította meg:**

Az OTP Bank 2011. február 17-én érkezett levelében úgy nyilatkozott, hogy az Ügyfél esetében, a nemzetközi kártyatársasági szabályok szerinti reklamációs eljárástól eltérően, vizsgálatot folytatott le az Ügyfél által vitatott tranzakció ellenőrzése érdekében. Az ATM berendezés 2010. október 4-ei rovincsolása eredményéből megállapította, hogy az Ügyfél által vitatott összegnek (20.000 forint) megfelelő többlet az ATM berendezésben rendelkezésre állt. Az OTP Bank a 20.000 forint jóváírását elindította az osztrák Erste Bank felé, annak érdekében, hogy az minél előbb az Ügyfél rendelkezésére álljon.

Az OTP Bank a fent megjelölt levelében úgy nyilatkozott, hogy a nemzetközi kártyatársasági szabályok alapján a bankkártyával kezdeményezett tranzakciók esetén a reklamációt – a kártyabirtokos bejelentése alapján – a kártyakibocsátó banknak kell kezdeményezni, hiszen csak a kibocsátó rendelkezik az ügyfelére vonatkozó adatokkal. Az OTP Bank az általános gyakorlat szerint – a panaszok mielőbbi orvoslása érdekében – minden esetben a bankkártyát kibocsátó bankhoz irányítja az ügyfeleket, azonban az ügyfél kérésére rögzíti a panaszt, melyet minden esetben soron kívül továbbít a kártyakibocsátó bankhoz a mielőbbi rendezés érdekében.

A Felügyelet az OTP Bank által rendelkezésre bocsátott rögzített hanganyagból megállapította, hogy az Ügyfél 2010. szeptember 29-én telefonon kereste meg az OTP Bank telefonos ügyfélszolgálatát, hogy bejelentse a 2010. szeptember 29-én 15 óra 13 perckor kezdeményezett készpénzfelvételi tranzakció részbeni sikertelenségét, és hogy panaszt tegyen a fent megjelölt ATM berendezés működésével kapcsolatban. Az OTP Bank munkatársa

tájékoztatva az Ügyfelet, hogy a számlavezető pénzügyi szervezetét szükséges felkeresnie, mivel a nemzetközi kártyatársasági szabályok alapján ő jogosult eljárni. Az Ügyfél a hallottakat tudomásul vette, azonban kérte az OTP Bank munkatársát panaszra rögzítésére, aki az Ügyfél ezen kérését megtagadta. Az OTP Bank 2010. február 22-én érkezett levelében úgy nyilatkozott, hogy ügyintézői hiba miatt az Ügyfél panaszáról a jegyzőkönyv rögzítése nem történt meg.

A Felügyelet a feltárt tényállást a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 215/B. § bekezdésének vonatkozásában vizsgálta meg.

A Hpt. 215/B. § (1) bekezdése és (5)-(7) bekezdései szerint:

*„(1) A pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát **szóban (személyesen, telefonon)** vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.”*

*(5) A pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény **a szóbeli panaszt - a (6) bekezdésben meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.** Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.*

*(6) **Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges,** a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény **a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.***

*(7) A pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.”*

A Hpt. idézett rendelkezései szerint a telefonon közölt, azonnal nem orvosolható, illetve kivizsgálható szóbeli panaszról az OTP Banknak jegyzőkönyvet kell felvennie, és annak másolati példányát, az indokolással ellátott álláspontjával együtt, 30 napon belül meg kell küldenie az Ügyfélnek. A Felügyelet a rendelkezésére álló dokumentumokból megállapította, hogy az Ügyfél 2010. szeptember 29-én a bankfiókban szóban, majd az OTP Bank ügyfélszolgálatának telefonon előterjesztett panaszáról az OTP Bank nem vett fel jegyzőkönyvet, holott ez jogszabályban előírt kötelezettsége, és erre vonatkozó szándékát az Ügyfél egyértelműen kifejezte.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás során megállapította továbbá, hogy az Ügyfél 2010. szeptember 29-én személyesen a bankfiókban, valamint telefonon előterjesztett panaszát az OTP Bank a 2011. február 15-én kelt levelében válaszolta meg.

A Felügyelet megállapította, hogy az OTP Bank azzal, hogy az Ügyfél panaszáról nem vett fel jegyzőkönyvet, továbbá, hogy panaszára csak a Felügyelet megkeresését követően, a 2011. február 15-én kelt levelében nyújtott érdemben választ, megsértette a Hpt. 215/B. § (6) és (7) bekezdéseiben foglaltakat.

Az OTP Bank úgy nyilatkozott, hogy az osztrák (...) Banktól hivatalos megkeresés nem érkezett, így a kártyatársasági szabályok által előírt reklamációs eljárás határideje lejárt, azonban kivételesen az Ügyfél panaszát kivizsgálta és elfogadta, a vitatott összeg jóváírását elindította az osztrák (...) Bank irányába.

A Psztv. 48/H. § (1) bekezdése szerint:

*„48/H. § (1) Ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, a 47. § (4) bekezdés a), c) és e)–i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:  
b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,  
e) fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.”*

Mindezek alapján a határozat rendelkező részének I. pontjában foglaltak szerint a Felügyelet az OTP Banknak megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, annak érdekében, hogy az OTP Bank tevékenysége során a továbbiakban legyen tekintettel a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabályi rendelkezésekre.

A Felügyelet a határozat rendelkező részének I/A. pontjában az OTP Bankkal szemben — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembe vételével — 100.000 forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

E körben, a jogsértés súlyát illetően a Felügyelet figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető előírást akkor, amikor a panasztétel lehetővé tételével, illetőleg az arra adandó válaszadási határidővel kapcsolatosan szabályozza a pénzügyi szervezet magatartását. A fogyasztói jogérvényesítéssel kapcsolatos panaszbeadvány időben megfelelő módon történő kezelése alapján kerülhet az Ügyfél mihamarabb abba a helyzetbe, hogy az igényével kapcsolatosan a pénzügyi szervezet álláspontját megismerje, illetőleg döntsön arról, hogy mely további jogérvényesítési eszközt kívánja igénybe venni.

A Felügyelet a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabálysértésre tekintettel kiszabott bírság összegének meghatározása során súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy az OTP Bank munkatársa az Ügyfél kifejezett kérésének ellenére sem vette fel a panaszáról a jegyzőkönyvet, és a szóbeli panaszok jegyzőkönyvezésének elmulasztásán túl az indokolással ellátott érdemi válaszát sem küldte meg határidőben az Ügyfélnek.

A Felügyelet a fentiek szerint határozatában számot adott azon körülményekről, amelyek alapján indokoltnak és szükségesnek tartotta fogyasztóvédelmi bírság kiszabását.

A határozatot a Felügyelet a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése alapján, a Psztv. 4. § c) pontjában, valamint a 48/A. § - 48/J. §-aiban biztosított hatáskörében eljárva hozta meg.

A késedelmi pótlék Felügyelet általi felszámításának lehetőségét a Ket. 138. §-a biztosítja. A közigazgatási végrehajtás szabályainak a Felügyelet által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége a Psztv. 35. § (2) bekezdésén, valamint a Ket. 127. § (1) bekezdésének a) pontján alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, 109. § (1) bekezdésén, 110. § (1) bekezdésén, valamint a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) 326. § (7) bekezdésén, a 327. § (1)-(2) bekezdésein és 330. § (2) bekezdésén alapul.

A határozat a Ket. 128. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a közlés napjával jogerős.

Budapest, 2011. július 12.

**dr. Kolozsi Sándor s. k.,**  
**a PSZÁF főosztályvezetője**