

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FK-I/B-6110/2011. számú, fogyasztóvédelmi bírság kiszabását és intézkedést tartalmazó határozata az OTP Bank Nyrt. számára

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által (...) (lakhelye: (...), továbbiakban: Ügyfél) 2011. február 24-én érkezett kérelme alapján az **OTP Bank Nyrt.**-nél (székhelye: 1051 Budapest, Nádor u. 16., továbbiakban: pénzügyi szervezet) folytatott fogyasztóvédelmi eljárásban 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 a pénzügyi szervezettel szemben — a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt — a határozat kézhezvételének napjával megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását.

I/A. A Felügyelet a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezés miatt a pénzügyi szervezettel szemben 100.000 Ft, azaz egyszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokat a határozat jogerőre emelkedésétől számított **30 napon** 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 2011. február 24-én érkezett, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (továbbiakban: Psztv.) 64. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg a Felügyeletet, melyben a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolta az alábbiak szerint:

1. Ügyfél CHF alapú kölcsönének HUF alapú kölcsönrel történő kiváltása céljából egyeztetést kezdeményezett a pénzügyi szervezettel 2010. október 26-án. A pénzügyi szervezet 2010.

november 30-án telefonon arról tájékoztatta Ügyfelet, hogy a CHF árfolyamának változása miatt további (...) Ft befizetése vált szükségessé annak érdekében, hogy a hitelkiváltással érintett hitelszámlát a pénzügyi szervezet megszüntethesse. Ügyfél azt nyilatkozta a pénzügyi szervezetnek, hogy a hiányzó összeget nem áll módjában befizetni.

Ügyfél állítása szerint az új kölcsönszerződés 2010. november 23-ai aláírásakor a CHF árfolyama (...) Ft volt, ezért Ügyfél kifogásolja, hogy a pénzügyi szervezet az igényelt kölcsönösszeget nem törlesztette be a kiváltandó hitelbe. A pénzügyi szervezet arról tájékoztatta Ügyfelet, hogy a hitelkiváltás azért nem történt meg, mert a pénzügyi szervezet illetékes területe nem engedélyezte a lakáselőtakarékossági szerződésből (a továbbiakban: LTP) eredő megtakarítási összeg végtörlesztésként történő jóváírását a kiváltandó hitelszámlára. Ügyfél kérte a Felügyeletet a hitelkiváltás körülményeinek vizsgálatára.

2. Ügyfél kifogásolta, hogy a pénzügyi szervezethez benyújtott panaszára nem kapott választ.

A Psztv. 64. § (1) bekezdése alapján a Felügyelet kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi:

a) a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint

b) az alábbi törvényekben meghatározottak szerint

ba) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,

bb) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

bc) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek (a továbbiakban az a) és a b) pont együtt: fogyasztóvédelmi rendelkezések), továbbá

c) 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 (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

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

1. A Felügyelet az 1. pontban foglaltakról az FK-I-10753/2011. számú végzésében döntött.

2. Ügyfél 2010. december 23-án (...) óra (...) perckor elektronikus levélben panaszt tett a pénzügyi szervezetnél, majd panaszát 2010. december 23-án a pénzügyi szervezet fiókjában is bejelentette. Ügyfél az email üzenetben foglaltakat 2010. december 29-én kelt postai küldeményben is továbbította a pénzügyi szervezet részére. Ügyfél 2011. február 7-én panasszal fordult a pénzügyi szervezethez tekintettel arra, hogy az előző leveleire nem kapott választ.

A pénzügyi szervezet Ügyfél panaszbeadványaival kapcsolatosan úgy nyilatkozott, hogy a kunszentmártoni fiókja 2010. december 22-én és december 23-án technikai okok miatt zárva volt. Tekintettel arra, hogy Ügyfélnek megoldatlan hitelügylete volt és a technikai hiba miatt nem tudott a fiókban tájékoztatást kérni, ezért a pénzügyi szervezet a kunszentmártoni fiók előterében személyesen egyeztetett Ügyféllel az ügylettel kapcsolatosan. A pénzügyi szervezet nyilatkozata szerint a tájékoztatást követően 2010. december 23-án (...) óra (...) perckor továbbította az Ügyfél által tett bejelentést – mely tartalmilag megegyezett az elektronikus levélben írtakkal – a pénzügyi szervezet központi panaszkezelését végző Ügyfélkapcsolati Főosztályhoz.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (továbbiakban: Hpt.) 215/B. § (1) bekezdése alapján „a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény

biztosítja, hogy 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.” Az Ügyfél által csatolt iratok alapján megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet részére 2010. december 23-án postázott beadvány, amelyben Ügyfél a CHF alapú hitel kiváltásával kapcsolatos eljárást, az LTP szerződésből eredő megtakarítási összeg késedelmes jóváírását illetve a törlesztőrészek összegét kifogásolta, a fentiek alapján panasznak minősül. Tekintettel arra, hogy a 2010. december 29-én, a pénzügyi szervezet részére postázott levél tartalmilag azonos a 2010. december 23-ai levéllel, annak a postán küldött változata, így az szintén panasznak minősül. A Felügyelet Ügyfél 2011. február 7-ei levelének vonatkozásában megállapította, hogy az szintén panasznak minősül, ugyanis abban Ügyfél a korábbi levelei vonatkozásában a válaszadás hiányát kifogásolta.

A fent hivatkozott, Hpt. 215/B. § (1) bekezdése szerint írásbeli panasznak minősül a személyesen vagy más által átadott irat, a postai úton és a telefaxon érkezett levél és az elektronikus levél. Amennyiben Ügyfél a panasztétel írásos formáját választja, és a fenti rendelkezésben meghatározott módokon illetve formában juttatja el vagy a pénzügyi szervezetnél közvetlenül tesz panaszt, a pénzügyi szervezetnek kötelessége írásos formában választ adnia.

A pénzügyi szervezet Ügyfél 2010. december 23-án küldött email üzenetére ugyanazon a napon automatikus üzenetben értesítést küldött arról, hogy a vizsgálat lefolytatását megindította. Ügyfél 2010. december 29-én kelt panaszára a pénzügyi szervezet 2011. január 7-én kelt levelében ismételtelen arról tájékoztatta Ügyfelet, hogy a vizsgálat folyamatban van. A pénzügyi szervezet nyilatkozata alapján tehát megállapítható, hogy Ügyfél a 2010. december 23-án és 29-én benyújtott panaszaira 2011. január 13-án (...) óra (...) perckor telefonon kapott tájékoztatást a pénzügyi szervezettől.

A Hpt. 215/B. § (7) bekezdése szerint a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek. Az iratok alapján megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet csak szóban (telefonos úton) adott tájékoztatást az Ügyfél 2010. december 23-án és 29-én kelt panaszbejelentéseire. A Felügyelet a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a pénzügyi szervezet Ügyfél 2010. december 23-án és 29-én tett panaszbejelentésére nem a jogszabályban előírt módon válaszolt.

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárás során megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a tevékenysége során a Hpt. 215/B. § (7) bekezdését megsértve járt el.

A Pszvtv. 71. § (1) bekezdése szerint:

„71. § (1) Ha a Felügyelet megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 61. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

- c) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,*
- f) fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.”*

A Felügyelet a határozat rendelkező része I. pontjában a panaszkezelésre vonatkozó jogszabály megsértése miatt a pénzügyi szervezetnek megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását annak érdekében, hogy a pénzügyi szervezet a panaszok kezelésére irányadó jogszabálynak megfelelően járjon el a továbbiakban.

A Felügyelet a pénzügyi szervezettel szemben a határozat I/A. pontjában — a jogsértés súlya, továbbá az eset összes körülményeinek figyelembe vételével — a hitelintézetekről és a pénzügyi

vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. § (7) megsértése miatt 100.000 Ft 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 írásos formában való lehetővé tételével, illetőleg az arra adandó szintén írásos válaszadási kötelezettséggel kapcsolatosan szabályozza a pénzügyi szervezet magatartását. A fogyasztói jogérvényesítéssel kapcsolatos panaszbeadvány írásos formában történő kezelése alapján az Ügyfél megismerheti a pénzügyi szervezet álláspontját és a döntésben tájékoztatást kap az általa igénybe vehető további jogorvoslati eszközökről. A Felügyelet súlyosító körülményként vette figyelembe ugyanakkor, hogy a pénzügyi szervezet Ügyfél 2010. december 23-án és 29-én tett panaszbejelentésére egyáltalán nem adott írásos választ, kizárólag szóban adott tájékoztatást.

A Felügyelet megállapította továbbá, hogy 2010. december 23-án Ügyfél a panaszával személyesen is megkereste a pénzügyi szervezet kunszentmártoni fiókját, azonban a megkeresésről jegyzőkönyv nem készülhetett, mert a pénzügyi szervezet technikai okok miatt zárva volt. Tekintettel arra, hogy Ügyfélnek megoldatlan hitelügylete volt és a technikai hiba miatt nem tudott a fiókban tájékoztatást kérni, ezért a pénzügyi szervezet munkatársa a (...)i fiók előterében személyesen egyeztetett Ügyféllel az ügylettel kapcsolatosan. Ez a pénzügyi szervezet „24 órás zónáján” keresztül valósult meg, amelybe a pénzügyi szervezet bankkártyával rendelkező ügyfelei a bankfiók nyitvatartási idején túl is bejuthatnak.

A Hpt. 215/B. § (5) bekezdése szerint *„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.”

A fentiek alapján megállapítható, hogy Ügyfél 2010. december 23-án az aznap küldött email üzenetében kifogásoltakat a pénzügyi szervezet „24 órás zónájában” a pénzügyi szervezet munkatársának személyesen is megfogalmazta. A pénzügyi szervezet érintett bankfiókjában 2010. december 23-án nem volt hivatalos ügyfélfogadási és nyitvatartási idő, emiatt a pénzügyi szervezetet a jegyzőkönyv felvételi kötelezettség nem terhelte és a Hpt. szóbeli panasz kezelésére vonatkozó rendelkezései ebben az esetben nem alkalmazhatóak.

Ügyfél 2011. február 7-én kelt levele szintén panasznak minősül, amelyben Ügyfél kifogásolta, hogy a korábbi leveleire nem kapott választ. Tekintettel arra, hogy Ügyfél 2011. február 7-én kelt levelére, amelyet a pénzügyi szervezet 2011. február 14-én érkeztetett, a pénzügyi szervezet 2011. március 9-én kelt levelében adott tájékoztatást, így a 2011. február 7-én kelt levél vonatkozásában a Hpt. 215/B. § (7) bekezdésében foglaltak megsértése nem állapítható meg.

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. § a)-q) pontjában, valamint a 64. § - 72. §-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. 46. § (1) 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) bekezdésén és 330. § (2) bekezdésén alapul.

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

Budapest, 2011. szeptember 19.

**dr. Kolozsi Sándor s.k.,
a PSZÁF ügyvezető igazgatója**