



Ikt. sz.: 14038-1/2020
Ügyintéző: dr. Babinka-Horváth Bettina
Tárgy: fogyasztóvédelmi eljárás lezárása

H-FK-II-7/2020. számú határozat

F. K. (lakcíme: Miskolc,) (**Kérelmező**) 2019. június 17. napján érkezett kérelme (**Kérelem**) alapján, a **Generali Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) (**Biztosító**) 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:

Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válasz kézbesítésének módjára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

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 képviselet 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.

I n d o k o l á s

(***)

II. ELJÁRÁSI CSELEKMÉNYEK

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. § (1) bekezdés a) pontja alapján az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi 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 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 Kérelemben foglaltakra, valamint az MNB tv. idézett rendelkezésére tekintettel az MNB a Biztosítónál folytatott fogyasztóvédelmi eljárás során azt vizsgálta, hogy a Biztosító a Válasz megküldése során az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (**46/2018. MNB rendelet**) 3. § (3) bekezdésében foglaltak, illetve a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben (**437/2016. Korm. rendelet**) foglaltak betartásával járt-e el.

Az MNB a Kérelem kapcsán a 2019. június 26. napján kelt N-FK-II-104/2019. számú végzésében nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Biztosítót. Az MNB felhívásának a Biztosító a 2019. július 9. napján kelt beadványával (**Nyilatkozat**), valamint a csatolt dokumentumokkal tett eleget.

III. A FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS MEGÁLLAPÍTÁSAI

Jogi minősítés

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (**Bit.**) 159. § (1) bekezdése szerint a biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e § alkalmazásában: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy 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 437/2016. Korm. rendelet 1. § (6) bekezdése alapján a biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A biztosító a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A 46/2018. MNB rendelet 3. § (3) bekezdése szerint a szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A fentiekre figyelemmel az MNB megállapította, hogy a Kérelmező a Panaszban a Biztosító tevékenységére, mulasztására vonatkozó kifogást terjesztett elő, amely a Bit. 159. § (1) bekezdése szerint panasznak minősül.

Az MNB a tényállás alapján megállapította, hogy a Biztosító 2019. május 15. napján a Kérelmező elektronikus levelezési címére megküldte a Választ, így a Biztosító a jogszabályban előírt harmincnapos határidőn belüli válaszadási kötelezettségének eleget tett.

Az MNB megállapította továbbá, hogy a Kérelmező ugyan a Biztosító elektronikus panaszbejelentő felületén keresztül nyújtotta be a Panaszt, azonban az elektronikus kommunikációhoz nem járult hozzá. Ennek ellenére a Biztosító a Választ elektronikus úton küldte meg a Kérelmező részére, amely magatartásával megsértette a 46/2018. MNB rendelet 3. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezést.

IV. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

Az intézkedések jogalapja

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) 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 meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a)-f) pontjaiban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazza.

Felhívás a jogszabályok mindenkor betartására

Amennyiben az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja alapján a felügyelt intézményt a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hívhatja fel.

Az MNB úgy ítélte meg, hogy a Biztosító által megvalósított jogsértés tekintetében a rendelkező rész szerinti intézkedés szükséges, ezért az előzőekre tekintettel az MNB felhívta a Biztosítót arra, hogy a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válasz kézbesítésének módjára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be. Figyelemmel arra, hogy a Biztosító – a Kérelmező erre irányuló panaszának helyt adva – pótlólag postai úton is megküldte a Választ, illetve a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulásának elkerülése érdekében a Kérelmező elszámolással összefüggő panaszát orvosolta, az MNB úgy ítélte meg, hogy a jogszabályok betartására történő felhívás intézkedés elégséges a Biztosítóval szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülése érdekében.

V. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB a Kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásban a Kérelemben foglalt névelírással, elszámolási jogvitával és a késedelmesen visszautalt összeggel kapcsolatos kifogások tekintetében külön végzésben döntött.

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 i) 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 45/2019. (XII. 18.) MNB rendelet (**45/2019. MNB rendelet**) 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 7. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására a 45/2019. MNB rendelet 6. §-ában foglaltak alapján került sor.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 18. pontján, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**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, 2020. január 22.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány

igazgató

Biztosítás-, pénztár- és közvetítők felügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT