



Iktatószám: 144322-1/2021
Előzményszám: 426537/2020
Ügyintéző: dr. Bródy Krisztián
Tárgy: fogyasztóvédelmi eljárás lezárása

H-FK-II-14/2021. számú határozat

Dr. J. T. (lakhelye: 1037 Budapest) (**Ügyfél**) 2020. augusztus 24. napján érkezett kérelme alapján a **Generali Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) (**Biztosító**) lefolytatott 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 az Ügyfél kérelmére lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során jogszabálysértést nem tárt fel.

Az eljárás során eljárési 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

Az Ügyfél 2020. augusztus 24. napján érkezett, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel (**Kérelem**) kereste meg az MNB-t, melyben a Biztosító eljárását kifogásolta az alábbiak szerint.

(***)

II. A KÉRELEMBEN FOGLALTAK VIZSGÁLATA

II.1. Eljárási cselekmények

Az MNB tv. Kérelem előterjesztésekor hatályos 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

1013 Bp., Krisztina krt. 39. | Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777. | Telefon: +36 (80) 203-776, Fax: +36 (1) 429-8000

Kérjük, válaszában hivatkozzon iktatószámunkra.

Please refer to our reference number in your response.

Törvény által védett titkot tartalmazhat!

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 foglaltak alapján az MNB azt vizsgálta, hogy a Biztosító betartotta-e a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény **(Bit.)** 159. § (1) bekezdésében, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet **(46/2018. MNB rendelet)** 5. § (1) bekezdésében foglaltakat.

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.

Az MNB a 2020. szeptember 14. napján kelt, N-FK-II-70/2020. számú végzésében nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Biztosítót, mely felhívásnak a Biztosító a 2020. október 12. napján kelt, az MNB által a hiteles adatok fogadásához kialakított és üzemeltetett elektronikus kézbesítési rendszeren **(ERA)** keresztül ugyanaznap érkeztetett nyilatkozattal, valamint a nyilatkozathoz csatolt dokumentumokkal tett eleget **(Nyilatkozat)**.

III. A TÉNYÁLLÁS ÉS JOGI MINŐSÍTÉSE

A Bit. 159. § (1) bekezdése szerint:

„A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti 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.”

Az MNB rendelet 5. § (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, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.”

(***)

A fentiek alapján az MNB megállapította, hogy a Biztosító a Válaszlevélben a Panaszban foglaltakra – a jogszabályban meghatározott határidőn belül – teljes körű választ adott, így az MNB rendelet 5. § (1) bekezdésében foglaltak Biztosító általi megsértése a fogyasztóvédelmi eljárásban nem volt megállapítható.

IV. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSEKRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB a Kérelemnek a polgári jogi jogvitára, illetve a Kárszakértővel való kommunikációra vonatkozó kifogásokat tartalmazó része tekintetében külön végzést hoz.

A határozat a fent hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján, illetve a 49/C. § (1), (2), valamint (5) bekezdésein 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 48/2018. MNB rendelet 6. §-ában foglaltak alapján került sor.

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. § (1) bekezdésén, 13. § (3) bekezdés ad) pontján, 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, 2021. március 24.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány

igazgató

Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT