



Iktatószám: 217511-6/2024
Ügyintéző:
Tárgy: fogyasztóvédelmi eljárás lezárása

H-FK-II-B-50/2024. számú határozat

A **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (**MNB**) **B. N.** (lakcíme: 1112 Budapest,) (**Ügyfél**) 2024. május 6. napján érkezett kérelme (**Kérelem**) alapján a **Generali Biztosító Zrt.**-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz körút 4244.) (**Biztosító**) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

- I. **Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy mindenkor tartsa be a panasz teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.**
- II. **Az MNB a Biztosítóval szemben a panasz teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértésére tekintettel 200.000 Ft, azaz kettőszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**
- III. **Az MNB a Kérelemre lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó kifogás tekintetében – jogszabálysértést nem tárt fel.**

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától 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 pótlékot 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 véglegessé vált döntésében 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 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-vegzesekkeresese>.)

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.

Indokolás

Az Ügyfél 2024. május 6. napján érkezett, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 81. § (1) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel kereste meg az MNB-t.

I. KÉRELEM

Az Ügyfél előadta, hogy a ... kötvényszámú Házörző otthon- és életmód-biztosítása részét képező Futrinka kisállat kiegészítő biztosítás terhére szolgáltatási igényt terjesztett elő a Biztosítónál, melyet a Biztosító ... számon vett nyilvántartásba.

A Kérelemben foglaltak szerint a Biztosító 2024. február 7. napján elektronikus úton küldött levelében tájékoztatta az Ügyfelet, hogy

- ☐ a bejelentett biztosítási eseménnyel kapcsolatos szolgáltatási igényét megalapozottnak találta, ezért biztosítási szolgáltatás jogcímen 5.000 Ft kifizetéséről intézkedett,
- ☐ a kisállat kiegészítő biztosítás (MAXI csomag) kár (betegség) biztosítási összege legfeljebb 75.000 Ft, amely összeg azonos betegséggel, balesettel kapcsolatban a Biztosító szolgáltatásának felső határa,
- ☐ ugyanezen körképpel, betegséggel összefüggésben számon 20.000 Ft, számon 25.000 Ft ésszámon 25.000 Ft, így összesen 70.000 Ft már korábban kifizetésre került.

A Kérelemben foglaltak szerint az Ügyfél vitatta a szolgáltatási igényt elbíráló levélben foglaltakat, mivel a 2024. január 27. napjától hatályos Házörző otthon- és életmód-biztosítási feltételek értelmében a hivatkozott biztosítási összeg felső határa kárként 100.000 Ft, ezért a 2024. február 24. napján elektronikus úton küldött levelében panaszt terjesztett elő a Biztosítónál. Az Ügyfél jelezte, hogy panaszában kérte a Biztosítótól a biztosítási összeg helytelenül megjelölt felső határa és a biztosítási összeg hatályos biztosítási feltételek szerinti felső határa közti különbséget (25.000 Ft) kifizetését.

A Kérelemben foglaltak szerint a Biztosító 2024. március 4. napján kelt levelében az Ügyfél panaszát elutasította, mivel a 2015. június 5. napján kötött lakásbiztosítási szerződésben a Futrinka kisállat kiegészítő biztosítás MAXI biztosítási csomaggal került megkötésre, amely alapján a hivatkozott biztosítási összeg felső határa 75.000 Ft, melyet az Ügyfél részére a Biztosító meg is térített.

Az Ügyfél sérelmezte, hogy a Biztosító a panaszra adott válaszában téves, hiányos és megtévesztő tájékoztatást nyújtott részére, valamint a panaszt nem vizsgálta ki érdemben. Az Ügyfél kiemelte, hogy a Biztosító a panasz alapját képező tényeket és az abban rögzített érveket szándékosan figyelmen kívül hagyta, és azokkal kapcsolatos álláspontjára a válaszában nem tért ki.

II. ELJÁRÁSI CSELEKMÉNYEK

Az MNB tv. 81. § (1) bekezdés a) és b) 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, továbbá az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusában előírt rendelkezések, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek

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 fogyasztóvédelmi eljárás (**Eljárás**) kapcsán az MNB a 217511-3/2024 iktatószámon nyilvántartott, 2024. május 16. napján kelt végzésében nyilatkozattételre és iratok bemutatására hívta fel a Biztosítót. A felhívásnak a Biztosító a 217511-4/2024 iktatószámon nyilvántartott, 2024. június 7. napján érkezett beadványával (**Nyilatkozat**) tett eleget.

IV. A FOGYASZTÓVÉDELMI ELJÁRÁS MEGÁLLAPÍTÁSAI

IV.1 Tényállás

Az Ügyfél sérelmezte, hogy a Biztosító a panaszra adott válaszában téves, hiányos és megtévesztő tájékoztatást nyújtott részére, valamint a panaszt nem vizsgálta ki érdemben.

Az MNB a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján megállapította, hogy az Ügyfél 2024. február 24. napján elektronikus úton küldött levelében (**Megkeresés**) kifogásolta a szolgáltatási összeg mértékét figyelemmel arra, hogy a 2024. január 27. napjától hatályos Feltételek V. rész

- ☐ 11.E. pontja tartalmazza a Biztosító szolgáltatásának mértékét (biztosítási összeget), mely szerint a MAXI csomagban betegség miatti állatorvosi kezelés összeghatára káronként 100.000 Ft,
- ☐ 11.F pontja értelmében pedig a Biztosító a kifizetést a mindenkorai biztosítási összegre figyelemmel teljesíti.

A Megkeresésben az Ügyfél a hatályos Feltételek szerinti összeghatár figyelembevételével kérte a különbözet (25.000 Ft) kifizetését.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító a 2024. március 4. napján elektronikus úton küldött válaszlevelében (**Válasz**) tájékoztatta az Ügyfelet, hogy

- ☐ arra vállalt kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetés ellenében, a biztosított tulajdonában, tartásában lévő kutya és/vagy macska jelen feltételek szerinti betegsége, balesete és baleset miatti elhullása esetén a szolgáltatási táblázatban a választott csomag szerinti biztosítási összeget megtéríti,
- ☐ az Ügyfél által 2015. június 5. napján megkötött Biztosításban a Futrinka kisállat kiegészítő biztosítás MAXI biztosítási csomaggal került megkötésre,
- ☐ és a szerződésben érvényes MAXI csomagban az egy káreseménnyel összefüggésben a biztosítási összeg felső határa 75.000 Ft.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító a Válaszban az alábbi táblázat megküldésével hivatkozott a Feltételek vonatkozó pontjára:

11.E. A biztosító szolgáltatásának mértéke (biztosítási összeg)

Biztosítási védelem kutyákra	Mini csomag	Midí csomag	Maxi csomag
Baleset miatti állatorvosi kezelés	25 000 Ft/kár 100 000 Ft/év	50 000 Ft/kár 200 000 Ft/év	75 000 Ft/kár 300 000 Ft/év
Betegség miatti állatorvosi kezelés	nem biztosított	50 000 Ft/kár 200 000 Ft/év	75 000 Ft/kár 300 000 Ft/év
Baleset miatti elpusztulás	nem biztosított	25 000 Ft	50 000 Ft

Biztosítási védelem macskákra	Mini csomag	Midí csomag	Maxi csomag
Baleset miatti állatorvosi kezelés	25 000 Ft/kár 100 000 Ft/év	50 000 Ft/kár 200 000 Ft/év	75 000 Ft/kár 300 000 Ft/év
Betegség miatti állatorvosi kezelés	nem biztosított	50 000 Ft/kár 200 000 Ft/év	75 000 Ft/kár 300 000 Ft/év
Baleset miatti elpusztulás	nem biztosított	15 000 Ft	30 000 Ft

Az MNB ugyanakkor megállapította, hogy a Biztosító a Válaszban nem tért ki egyértelműen arra, hogy álláspontja szerint a szolgáltatásra miért a szerződéskötéskor hatályban volt, nem pedig az Ügyfél által hivatkozott 2024. január 27. napjától hatályos Feltételekben foglaltak az irányadók.

Jogi minősítés

A panaszkezelés vizsgálata

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 biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (**437/2016. Korm. rendelet**) 1. § (6) bekezdése szerint 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.

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet (**66/2021. MNB rendelet**) 2. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató teljeskörűen vizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

A 66/2021. 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.

Az MNB megállapította, hogy az Ügyfél a Megkeresésben a Biztosító tevékenységére, mulasztására vonatkozó – a Bit. 159. § (1) bekezdése szerinti panasznak minősülő – kifogást terjesztett elő, amellyel összefüggésben a Biztosítót a fent hivatkozott jogszabályhely alapján válaszáadási kötelezettség terhelte.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító a Megkeresésre a Korm. rendelet 1. § (6) bekezdésében előírt határidőn belül küldte meg a válaszát.

Az MNB a IV.1. pontban rögzített tényállás alapján ugyanakkor megállapította, hogy a Biztosító a Válaszban az Ügyfél Megkeresésben foglalt kifogásával kapcsolatban nem adott teljes körű tájékoztatást, mivel abban nem tért ki egyértelműen arra, hogy miért a szerződéskötéskor hatályban volt és nem az Ügyfél által hivatkozott 2024. január 27. napjától hatályos Feltételekben foglalt előírásokat vette figyelembe a szolgáltatási igény elbírálása során, amely magatartásával a Biztosító megsértette a 66/2021. MNB rendelet 5. § (1) bekezdésében rögzített rendelkezést.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló rendelkezések betartásának vizsgálata

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (**Fttv.**) 3. § (1) bekezdése értelmében tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Ugyanezen szakasz 3. § (2) bekezdése alapján tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat,

- a) amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el (a továbbiakban: szakmai gondosság követelménye), és
- b) amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét a termékkel kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a

címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg (a továbbiakban: a fogyasztói magatartás torzítása), vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 3. § (3) bekezdés tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés b) pontja megtévesztőnek minősíti azt a kereskedelmi gyakorlatot, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót a termék lényeges jellemzői tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 7. § (1) bekezdése értelmében megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközeinek korlátait – az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, vagy nem nevezi meg az adott kereskedelmi gyakorlat kereskedelmi célját, amennyiben az a körülményekből nem derül ki, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 2. § h) pontja értelmében üzleti döntésnek minősül a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá, hogy gyakorolja-e valamely jogát a termékkel kapcsolatban.

Az Fttv. rendelkezései értelmében valamely vállalkozás terhére abban az esetben állapítható meg az Fttv. 3. § (2) bekezdésében foglalt tisztességtelen, valamint a 6. § (1) bekezdése és a 7. § (1) bekezdése szerinti megtévesztő kereskedelmi gyakorlat megvalósítása, amennyiben bizonyítható, hogy a vállalkozás – szakmai gondosság követelményének nem megfelelő, illetve valótlan információ közlésében vagy lényeges információ elhallgatásában álló – magatartása alkalmas lehet a fogyasztói döntés tisztességtelen befolyásolására.

Az MNB a rögzített tényállás alapján megállapította, hogy a panaszra adott válaszban nyújtott, a szolgáltatási igény elbírálása során figyelembe Feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás nem befolyásolhatta az Ügyfelet az Fttv. 2. § h) pontja szerinti üzleti döntés meghozatalában, mivel az Ügyfélnek a már benyújtott szolgáltatási igény elbírálásával kapcsolatban – az igény érvényesítésére vonatkozó döntés meghozatalát követően – további üzleti döntés meghozatalára nem volt lehetősége. Mindezekre tekintettel a Biztosító panaszkezelés során tanúsított magatartása (az általa nyújtott tájékoztatás) nem ronthatta az Ügyfél lehetőségét a tájékozott üzleti döntés meghozatalában, mivel ilyen döntést az Ügyfél nem is hozhatott.

A fentiekre figyelemmel a Biztosító eljárásával összefüggésben az Fttv. 3. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése az Eljárás során nem volt megállapítható.

AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

Az intézkedések jogalapja

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés 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 idézett jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel az MNB a határozat rendelkező részében felhívta a Biztosítót arra, hogy mindenkor tartsa be a panasz teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

Az MNB az MNB tv. 88. § (1) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében úgy ítélte meg, hogy a Biztosító által megvalósított, a rendelkező rész I. pontja szerinti jogsértés tekintetében a rendelkező rész szerinti intézkedés szükséges, hogy a Biztosítót a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértések megvalósításától.

A fogyasztóvédelmi bírság kiszabása

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) 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 felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező szervezet vagy személy esetében az éves nettó árbevételenek öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító terhére fogyasztóvédelmi bírság az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontjában foglalt keretek között szabható ki, annak összege jelen eljárásban a Biztosító éves nettó árbevételenek öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig terjedhet.

Az MNB tevékenységének az MNB tv. 4. § (9) bekezdés d) pontjában rögzített egyik célja a felügyelt intézmények által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. Az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban hordozzák a felügyelt intézmények fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekének sérelmét, illetve annak lehetőségét. Az MNB tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni minden olyan, a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a felügyelt intézmények ügyfeleinek érdekeit.

Az előbbiek alapján amellett, hogy a jogszabályok betartására történő felhívás intézkedést alkalmazta, az MNB az Intézménnyel szemben a fogyasztói panaszok teljes körű megválaszolását előíró jogszabályi rendelkezés megsértésével megvalósított jogsértéssel összefüggésben fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

Az MNB a fogyasztóvédelmi bírság összegének meghatározása során figyelemmel volt az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjaiban foglalt szempontokra.

Az MNB a határozat rendelkező részének II. pontjában kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összegének megállapítása során – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjához kapcsolódóan, a jogsértés súlyát és a cselekmény fogyasztókra gyakorolt hatását illetően – figyelembe vette, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő érdekeit védi, és annak betartása a Biztosító alapvető kötelezettsége. A fogyasztónak kiemelt joga fűződik ahhoz, hogy a Biztosító tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos valamennyi kifogása kapcsán a Biztosító álláspontját megismerje, panasa teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön. A Biztosítónak a panaszkezelés során megfelelő körületekintéssel kell eljárnia, mivel a fogyasztó a valamennyi kifogására vonatkozó indokolással ellátott válasszal kerülhet mihamarabb abba a helyzetbe, hogy meggyőződjön a panaszának a megalapozottságáról.

A fentiekre tekintettel – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjaiban felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával – a rendelkező rész szerinti fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával látta az MNB elérhetőnek azt a jogalkalmazói célt, hogy a Biztosítót a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértés megvalósításától.

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) bekezdésében 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, kizárásának részletes szabályairól szóló 56/2022. (XII. 22.) MNB rendelet (**56/2022. MNB rendelet**) 2. § (9) bekezdése, továbbá helyettesítés esetén 9. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására a 56/2022. MNB rendelet 8. §-ában foglaltak alapján került sor.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55. § (2) bekezdése biztosítja, illetve annak mértékét az MNB tv. 55. § (4) bekezdése határozza meg. A közigazgatási végrehajtás szabályainak az MNB által kiszabott bírság kapcsán való alkalmazási lehetősége az MNB tv. 55. § (1) bekezdésén, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**Ákr.**) 132. §-án, az állami adóhatóság behajtásra vonatkozó jogosultsága az Ákr. 134. § (1) bekezdésén alapul.

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 a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 19. § (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, 2024. október 30.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány

igazgató

Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság

helyett

Dr. Szebelédi Ferenc

főosztályvezető

Biztosításfelügyeleti főosztály

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT