



H-FK-II-22/2018. számú határozat

P. Gy. T. (lakhelye: Esztergom.) (**Ügyfél**) 2018. február 16. napján érkezett kérelme 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 fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget, így különösen az írásbeli fogyasztói panaszra adott válaszában minden esetben részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.

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 úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az úrlapbenyújtás 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.3. Jogi minősítés

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (**Bit.**) 159. § (1) bekezdése szerint a biztosító biztosítja, hogy az ügyfél a biztosító 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.

A pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet (**MNB rendelet**) 4. § (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.

III. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

III.1. Felhívás a jogszabályi megfelelésre

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 a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hív fel.

Az MNB a jelen határozat rendelkező részében felhívta a Biztosítót, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget, így különösen az írásbeli fogyasztói panaszra adott válaszában minden esetben részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.

A jelen határozat rendelkező részében foglalt jogszabálysértés tekintetében az MNB az MNB tv. 88. § (1) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében – figyelemmel az adott tényállás egyedi sajátosságait – úgy ítélte meg, hogy a Biztosító által megvalósított, a rendelkező rész szerinti jogsértés tekintetében a rendelkező rész szerinti intézkedés szükséges, hogy a Biztosítót a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértés megvalósításától.

V. AZ MNB HATÁSKÖRÉBE NEM TARTOZÓ JOGKÉRDÉSEKRŐL VALÓ RENDELKEZÉS

Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárást a Szerződés felmondásával kapcsolatos jogvita vizsgálata tekintetében a V-FK-II-27/2018. számú végzéssel megszüntette.

A határozat a fent hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján, illetve a 49/C. § (1), (2), valamint (5) bekezdésein alapul.

Az MNB a határozatot az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdés i) pontjában meghatározott feladat- és hatáskörében eljárva hozta meg, az MNB tv. 13. § (1) bekezdése és (2) bekezdésének k) pontja alapján a nevében eljáró Pénzügyi Stabilitási Tanács útján. A határozat kiadmányozására az MNB tv. 13. § (11) bekezdésében foglaltak szerint átruházott kiadmányozási jogkörben 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. § (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, 2018. július 30.

A Pénzügyi Stabilitási Tanács mint a hatáskör gyakorlója

Freisleben Vilmos
igazgató, kiadmányozó

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT