



Iktatószám: 42240-13/2018.  
Ügyintéző: dr. Kiss Annemarie  
Tárgy: H-FK-II-B-23/2018. számú  
határozat fogyasztóvédelmi eljárás  
lezárásáról

### H-FK-II-B-23/2018. számú határozat

(Ügyfél) 2018. február 8. napján érkezett kérelme alapján a **K&H Biztosító Zrt.-nél** (székhelye: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.) (**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:

**I. Az MNB felhívja a Biztosítót, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget, így különösen**

- az írásbeli fogyasztói panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követően harminc napon belül küldje meg a fogyasztók részére;
- a fogyasztói panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint az elutasítás esetén adjon tájékoztatást a jogszabályban meghatározott jogorvoslati lehetőségekről;
- a fogyasztói panaszra adott válaszát oly módon küldje meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

**II. Az MNB a Biztosítóval szemben – a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértésére tekintettel – 800 000 Ft, azaz nyolcszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől 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 pótléket 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 által

jogerősen 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 képviselő 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.

**Budapest, 2018. július 30.**

A Pénzügyi Stabilitási Tanács mint a hatáskör gyakorlója

**Freisleben Vilmos**  
igazgató, kiadmányozó

**ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT**