

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének FH-I/B-3321/2011. számú határozata a Balaton-felvidéki Takarékszövetkezetnél folytatott fogyasztóvédelmi témavizsgálat fogyasztóvédelmi intézkedés és bírság alkalmazásával való lezárásáról

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., továbbiakban: Felügyelet) által **a Balaton-felvidéki Takarékszövetkezetet** (székhelye: 8258 Badacsonytomaj, Kert u.12., továbbiakban: pénzügyi szervezet) érintő, hivatalból indított **fogyasztóvédelmi témavizsgálat** során a Felügyelet Elnökének felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom:

1. **A Felügyelet kötelezi** a pénzügyi szervezetet a panaszkezelési szabályzat közzétételére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására.
2. A panaszkezelési szabályzat közzétételére vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt a Felügyelet **200.000 forint**, azaz **kétszázezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szab ki**.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított **22 munkanapon** belül kell a Felügyeletnek a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00283834-30000003 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 a Felügyelet 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.

A Felügyelet eljárása során eljárási költség nem merült fel.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított **30 napon** belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Bíróságnak címezve – a Felügyeletnél kell 3 példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya.

I n d o k o l á s

A Felügyelet 2010. október 15. napján kelt végzéssel a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (Psztv.) 48/A. § a) pontja, valamint 48/K. § (1) bekezdése alapján 2010. január 01-jétől 2010. szeptember 30-ig tartó időszakra vonatkozóan hivatalból fogyasztóvédelmi témavizsgálatot indított.

A Felügyelet eseti jelleggel megvizsgálta a takarékszövetkezetek és pénzügyi vállalkozások honlapját annak megállapítása céljából, hogy a pénzügyi intézmények a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 2010. január 01. napjától hatályos panaszkezelésre vonatkozó előírásainak eleget tettek-e.

A Psztv. 48/A. § alapján a Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárás keretében jogosult ellenőrizni a 4. §-ban meghatározott szervezet vagy személy (a továbbiakban: szolgáltató) által a 4. §-ban meghatározott tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatás igénybe vevőivel (a továbbiakban: fogyasztó) szemben tanúsítandó magatartására vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 4. §-ban felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint – egyéb jogszabályok mellett – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek betartását.

A Psztv. 48/K. § (1) bekezdése alapján a Felügyelet a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából több szolgáltatónál témavizsgálatot tarthat.

A Felügyelet megvizsgálta a pénzügyi szervezet www.balatonfelvidektsz.net internetes elérhetőségen megtalálható honlapját és megállapította, hogy a pénzügyi szervezet a honlapon a Hpt. 215/B. § (10) bekezdése szerinti panaszkezelési szabályzatot nem tett közzé.

A Felügyelet 2010. október 15. napján kelt végzésében – a mellékleten megküldött Vizsgálati jelentéssel egyidejűleg – a pénzügyi szervezetet a Psztv. 48/D. pontja alapján az alábbi adatszolgáltatásra hívta fel:

- rendelkezik-e panaszkezelési szabályzattal, és ha rendelkezik, mely időponttól,
- a panaszkezelési szabályzatot a honlapján mikortól tette közzé,
- küldje meg a panaszkezelési szabályzatot, a panaszkezelési szabályzat készítésének alapjául szolgáló belső utasítást vagy egyéb dokumentumot, valamint annak igazolását, hogy amennyiben a panaszkezelési szabályzat a honlapon közzétételre került, az mikor történt (pl.: IT naplózásra vonatkozó dokumentum).

A pénzügyi szervezet a Vizsgálati jelentésre 2010. november 08. napján érkeztetett nyilatkozatban tett észrevételt, mely szerint 2008. augusztus 07. napjától rendelkezik a fogyasztóvédelemről és a panaszok intézéséről szóló szabályzattal. A pénzügyi szervezet nyilatkozata szerint a Hpt. hatályos rendelkezéseinek megfelelő a panaszkezelési szabályzat elfogadására – a korábbi szabályzat módosításával – 2009. október 21. napján került sor, a szabályzat honlapon történő közzététele pedig 2010. október 20. napján történt meg. A Felügyelet 2011. február 18. napján kelt végzésére a pénzügyi szervezet észrevételét 2011. március 01-jén érkeztetett nyilatkozatával egészítette ki, mely szerint nyitvatartási időben, valamint hétfői napokon 7:30-tól 20 óráig lehetővé teszi a hangrögzített hívásfogadást és egyidejű ügyintézés.

A pénzügyi szervezet észrevételéhez csatolta a jelenleg hatályos a fogyasztóvédelemről és a panaszok intézéséről szóló szabályzatát, a nyilvános panaszkezelési szabályzatát, valamint a telefonrendszer használati utasításából a hívásfogadásra vonatkozó kivonatot.

A Felügyelet a pénzügyi szervezet 2010. november 08. és 2011. március 01. napján érkezett nyilatkozatából valamint a csatolt dokumentumokból az alábbiakat állapította meg:

A pénzügyi szervezet a panaszkezelési szabályzatát a Felügyelet vizsgálatának megindítását követően, 2010. október 20. napján tette közzé a www.balatonfelvidektsz.net honlapon.

A Hpt. 215/B. § (13) bekezdése szerint „*A pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.*”

Fentiekre tekintettel megállapításra került, hogy a pénzügyi szervezet megsértette a 2010. január 01. napjától hatályos Hpt. 215/B. § (13) bekezdését, mivel a panaszkezelési szabályzatát késedelmesen tette közzé a honlapján.

A Psztv. 48/H. § (1) bekezdése szerint, *ha a Felügyelet megállapítja a 48/A. § a) és b) pontjában meghatározott rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi eljárásban hozott határozatának megsértését, a 47. § (4) bekezdés a), c) és e)–i) pontjában felsoroltak figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:*

b) megtiltja a jogsértő magatartás további folytatását,

e) fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

A Felügyelet továbbá a határozat rendelkező részének 1. pontjában foglaltak szerint kötelezte a pénzügyi szervezetet a panaszkezelési szabályzat közzétételére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására.

A Felügyelet megállapította, hogy fogyasztóvédelmi bírság kiszabása indokolt tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezet tevékenysége során a Hpt. 215/B. § (13) bekezdését megsértve járt el.

Tekintettel a fentiek szerint összegzett megállapításokra, a Felügyelet a határozat rendelkező részének 2. pontjában foglaltak szerint határozott és **200.000,- Ft**, azaz **kétszázezer forint** összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

A bírság kiszabását a Felügyelet a megállapított jogsértés körülményeire és súlyára alapította.

A Felügyelet a bírság összegének megállapításakor értékelte, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezés a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető tájékoztatási kötelezettséget, amelynek vonatkozásában a pénzügyi szervezetnek megfelelő körültekintéssel kell eljárnia. Súlyosító körülményként értékelendő, hogy a honlapon történő közzététel elmulasztása a fogyasztók szélesebb köre számára nem tette lehetővé a megfelelő tájékozódást a pénzügyi szervezet panaszkezelése rendjének módjáról. További súlyosító körülmény, hogy a jogsértés hosszabb időn keresztül állt fenn, hiszen a 2010. január 01. napjától hatályos jogszabályt sértő gyakorlatot a pénzügyi szervezet csak a vizsgálat hatására, 2010. október 20. napján szüntette meg.

A Felügyelet ugyanakkor enyhítő körülményként értékelte, hogy a pénzügyi szervezet az eljárása során együttműködő magatartást tanúsított.

A Felügyelet a fentiek szerint határozatában számot adott azon körülményekről, amelyek alapján indokoltnak és szükségesnek tartotta fogyasztóvédelmi bírság kiszabását.

A Felügyelet a bírság összegének megállapításakor a Psztv. 48/I. § (1) bekezdését vette figyelembe.

Budapest, 2011. március 30.

**Siklósi Máté s.k.,
a PSZÁF ügyvezető igazgatója**