

H-FK-I-B-226/2025. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) **(MNB)** a **Raiffeisen Bank Zrt.**-nél (székhelye: 1133 Budapest, Váci út 116-118.) **(Bank)** lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban az alábbi

határozatot

hozza:

I. Az MNB felhívja a Bankot, hogy

a) a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó keretszerződés megszüntetésére, valamint

b) a fogyasztói panaszok teljes körű és a választott kommunikációs csatornán keresztül történő megválaszolására

vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor tegyen eleget.

II. Az MNB kötelezi a Bankot, hogy az Ügyfél 2024. december 13. napján előterjesztett és 2024. december 15. napján kiegészített, valamint 2025. január 13. napján előterjesztett és 2025. január 22. napján kiegészített, továbbá a 2025. február 4. napján és a 2025. február 25. napján előterjesztett panaszait teljeskörűen válaszolja meg, és a választ, valamint annak az Ügyfél részére történő megküldését igazoló dokumentumot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül küldje meg az MNB részére.

III. Az MNB a Bankkal szemben

a) az I.a) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 500.000 Ft, azaz ötszázezer forint,

b) az I.b) pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 600.000 Ft, azaz hatszázezer forint,

mindösszesen 1.100.000 Ft, azaz egymillió-egyszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

IV. Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás során a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó rendelkezések tekintetében jogszabálysértést nem tárt fel.

Budapest, 2025.09.19.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Freisleben Vilmos s. k.,

a Hitelintézeti felügyeleti igazgatóság

igazgatója

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT