

H-FK-I-B-44/2020. számú határozat

A **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (MNB) a Raiffeisen Bank Zrt.-nél (székhelye: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.) (Bank) lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

I. Az MNB felhívja a Bankot, hogy mindenkor tartsa be a telefonon előterjesztett panasz esetén a kommunikációt rögzítő hangfelvétel másolatának ügyfél rendelkezésére bocsátására vonatkozó jogszabályi előírást.

II. Az MNB a Bankkal szemben az I. pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 250.000 Ft, azaz kétszázötvenezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

III. Az MNB a kérelem alapján lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárás során a fogyasztói panasz kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó rendelkezések tekintetében jogszabálysértést nem tárt fel.

Budapest, 2020. március 13.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró
Freisleben Vilmos,
a Hitelintézeti felügyeleti igazgatóság
igazgatója helyett

Török Béla s.k.,
a Hitelintézeti fogyasztóvédelmi főosztály
főosztályvezetője