

H-FK-I-B-96/2020. számú határozat

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

határozatot

hozza:

I. Az MNB felhívja a Bankot, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak tegyen eleget, így különösen a válaszában minden esetben térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válaszában – szükség szerint – rögzítse a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét.

II. Az MNB a Bankkal szemben – a fogyasztói panasz megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt – 350 000 Ft, azaz háromszázötvenezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Budapest, 2020. augusztus 24.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró
Freisleben Vilmos s.k.,
a Hitelintézeti felügyeleti igazgatóság
igazgatója