

A Raiffeisen Bank Zrt.-nél (székhelye: 1054 Budapest, Akadémia utca 6.; cégjegyzékszám: 01-10-041042; a továbbiakban: Hitelintézet) lefolytatott ellenőrzési eljárás megállapításaira tekintettel, a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.; a továbbiakban: MNB) a következő

HATÁROZATOT

hozza:

I. kötelezi a Hitelintézetet, hogy

1. 2019. június 30-ig teljesítse és azt követően folyamatosan biztosítsa
- 1.1. a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 3. § (2) bekezdésére tekintettel, a Pft. 8. § (2) bekezdésének való megfelelés érdekében, hogy a mikrovállalkozásnak minősülő ügyfelei esetében a Pft. 10. § (1) bekezdés c) pont ca) alpontjában meghatározott, a Hitelintézet részére fizetendő valamennyi jutalékra, díjra, költségre vagy egyéb fizetési kötelezettségre – ideértve a pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatás módjával és gyakoriságával összefüggő díjakat is – vonatkozó tételes, a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó megállapodás (a továbbiakban: keretszerződés) megkötését megelőző tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen, közérthetően és pontosan tesz eleget, továbbá ezen adatokat – a Pft. 3. § (2) bekezdésére tekintettel, a Pft. 14. § (1) bekezdés h) pontjának való megfelelés érdekében – a mikrovállalkozásnak minősülő ügyfelei esetében a keretszerződésben tételesen, egyértelműen, közérthetően és pontosan rögzíti;
- 1.2. a Pft. 3. § (2) bekezdésére tekintettel, a Pft. 15. § (1), (3) és (3a) bekezdésének való megfelelés érdekében, hogy a fogyasztónak és a mikrovállalkozásnak minősülő ügyfelei esetében a keretszerződés bármely módosítását a módosítás javasolt hatálybalépését megelőzően legalább két hónappal kezdeményezi, továbbá, hogy a módosítás hatálybalépése előtti napig az ügyfél jogosult a keretszerződés azonnali hatályú és díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentes felmondására;
- 1.3. a Pft. 44. § (1) bekezdésének való megfelelés érdekében, a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatóként, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén – kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja az MNB-t – azután, hogy arról tudomást szerzett vagy tájékoztatták, haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríti a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és helyreállítja a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot oly módon, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént;
- 1.4. a Pft. 34. §-ára tekintettel, a Pft. 43. § (2) bekezdésének és 45. § (3) bekezdésének való megfelelés érdekében, a fogyasztónak és a mikrovállalkozásnak minősülő ügyfelének a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelme esetére azon követelmény érvényesülését, amely szerint a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte, ez esetben a Hitelintézetnek kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte, továbbá, hogy a Hitelintézet csak akkor mentesül a Pft. 45. § (1), (2) és (4) bekezdése szerinti felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva vagy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta;

2. 2019. szeptember 30-ig teljesítse és azt követően folyamatosan biztosítsa a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNBr.) 21. § (1) bekezdésének való megfelelés érdekében, a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójaként, hogy a forintban beérkező fizetési művelet összegének a saját számláján történt jóváírását követően a fizetési művelet összegét haladéktalanul értéknappal látja el, és oly módon írja jóvá a kedvezményezett fizetési számláján, hogy azzal a kedvezményezett azonnal rendelkezni tudjon.

II. rendkívüli adatszolgáltatás keretében előírja a Hitelintézet számára, hogy a határozat rendelkező része I. pontjában foglalt kötelezettségek teljes körű teljesítésének igazolása céljából

1. az I.1.1. és I.1.2. pont tekintetében 2019. augusztus 15-ig dokumentumokkal alátámasztott módon számoljon be a megtett intézkedésekről;
2. az I.1.3 és I.1.4. pont tekintetében 2019. augusztus 15-ig küldje meg a 2019 július havi panasznyilvántartását a jóvá nem hagyott fizetési műveletekről, illetve 5-5 db különböző – az I.4. pont tekintetében fogyasztónak vagy mikrovállalkozásnak minősülő – ügyfele véletlenszerűen kiválasztott, 2019. július hónapban az ügyfél által jóvá nem hagyott, fizetési kártyával kezdeményezett fizetési művelethez kapcsolódó panaszának dokumentációját, az eredeti tranzakciót tartalmazó számlakivonatot, valamint a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítését tartalmazó számlakivonatot;
3. az I.2. pont tekintetében 2019. november 15-ig küldje meg 2019. október hónapra vonatkozóan a 905-4/2018 iktatószámú dokumentumbekérő végzésben részletezett PIF21 és PIF39 kódú adattáblákat.

III. megállapítja, hogy a Hitelintézet a vizsgált időszakban

1. a fogyasztónak minősülő ügyfelével kötött keretszerződés felmondása, megszűnése esetén esetenként nem kizárólag a keretszerződésnek megfelelően, ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékére tartott igényt, ezáltal, a Pft. 3. § (2) bekezdésére tekintettel megsértette a Pft. 17. § (6) bekezdését;
2. a jogi személy létrejöttéhez szükséges nyilvántartásba már bejegyzett vállalkozás ügyfele részére nem minden esetben úgy nyitott pénzforgalmi számlát, hogy az ügyfél nyilvántartásban való szereplését a nyilvántartást vezető szervezettől származó, harminc napnál nem régebbi okirattal igazolta volna, ezáltal megsértette a Pft. 2018. január 13-át megelőzően hatályban volt 18. § (1) bekezdés a) pontját;
3. a számlaváltási szolgáltatásra vonatkozó, a fogyasztónak szóló tájékoztatás részeként a korábbi és az új pénzforgalmi szolgáltató szerepéről a külföldön vezetett fizetési számláról Magyarországon vezetett számlára való számlaváltás mint a számlaváltási eljárásnak a fizetési számla váltásáról szóló 263/2016. (VIII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Fszvr.) 12. §-ában meghatározott lépése tekintetében nem nyújtott tájékoztatást, ezáltal megsértette az Fszvr. 15. § (1) bekezdés a) pontját.

IV. a Hitelintézetet 35 000 000 Ft, azaz harmincötmillió forint összegű bírság megfizetésére kötelezi.

Az MNB nevében eljáró

Dr. Gerhardt Ferenc
statisztikáért és pénzügyi infrastruktúrákért felelős alelnök