

H-FK-I-B-103/2025. 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

- I. Az MNB felhívja a Bankot, hogy a fogyasztói panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.**
- II. Az MNB kötelezi a Bankot, hogy az Ügyfél 2024. november 19. napján elektronikus úton megküldött írásbeli panaszát teljeskörűen válaszolja meg, és a válaszadás megtörténtéről a válaszlevél, valamint az annak postára adását igazoló dokumentum másolatának megküldésével jelen határozat kézhezvételét követő 30 napon belül tájékoztassa az MNB-t.**
- III. Az MNB a Bankkal szemben az I. pontban hivatkozott jogszabályi rendelkezés megsértése miatt 300.000,- Ft, azaz háromszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.**
- IV. Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás során a banktitoksértést kifogásoló kérelemrész tekintetében jogszabálysértést nem tárt fel.**

hozza:

Budapest, 2025.04.08.

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