



Országgyűlési hivatal

irományszám:

V/5794

dr. Staudt Gábor
országgyűlési képviselő

Érkezett: 2015 JÚL 30.

Írásbeli kérdés

Kövér László úrnak,
az Országgyűlés elnökének

Helyben

Tisztelt Elnök Úr!

Magyarország Alaptörvénye 7. cikk (1) bekezdése, valamint az Országgyűlésről szóló 2012. évi XXXVI. törvény 42. § (8) bekezdése alapján írásbeli kérdést kívánok intézni Dr. Matolcsy Györgyhöz, a Magyar Nemzeti Bank elnökéhez

„Elfogadhatónak és tisztességesnek tartja-e, hogy vannak olyan fogyasztók, akik a devizahitelek forintosításával kapcsolatos banki elszámolással kapcsolatban azért nem tudnak panaszukkal a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulni, mert a bankjuk formailag hibás kérelmet íratott alá velük?”

címmel.

A benyújtott kérdésemre a választ írásban várom!

Tisztelt Elnök Úr!

A közelmúltban egy állampolgári megkeresés érkezett hozzám, amely megkeresésnek a tárgya a pénzügyi intézmények elszámolási kötelezettségével összefüggésben fennálló értesítő levelek a fogyasztók részére történő megküldésével és azzal szemben benyújtható panasz intézésével kapcsolatos. Mivel a probléma a Raiffeisen bank által használt formanyomtatványra vezethető vissza, és ezért a sok ügyfelet érinthet, kénytelen vagyok Elnök Úrhoz fordulni az emberek védelme érdekében

Miután a hozzám forduló állampolgár megkapta a bankjától a devizahitelének forintosításával kapcsolatos elszámolását, élni kívánt jogszabályi lehetőségével, és felkereste az elszámolást megküldő bankot panasztétel és a kimutatás újraszámolása céljából. A bankban az ügyintéző elkészítette számára a formanyomtatványt, amit csak alá kellett írnia. Ezt meg is tette az ügyfél, hiszen bízott bankjának a szakértelmében, hogy pontos és a kérésének megfelelő dokumentumot íratnak alá vele. A bank által az ügyfél számára aláírásra elkészített beadványban az szerepelt, hogy az elszámolás számszaki és teljes körű levelezését a pénzügyi intézmény postai úton küldje meg számára. Ezt az ügyfél meg is kapta, de még mindig nem találta elfogadhatónak, ezért úgy döntött, hogy a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul panaszával. A Magyar Nemzeti Banknál azonban nem fogadták be a meglévő dokumentumokat arra

hivatkozva, hogy a bank által korábban kitöltetett formanyomtatványon nem szerepel a „panasz” szó. Külön érdekessége a történetnek, hogy arról a tényről, hogy az MNB elutasítja a beadványát, semmilyen igazolást nem volt hajlandó MNB ügyintézője adni, egészen egyszerűen ajtót mutatott a panaszos állampolgártársunknak! Az ügyfél többször is járt a Magyar Nemzeti Banknál, hogy panaszával élni tudjon, de sajnos se írásos igazolást, se jegyzőkönyvet nem adtak neki panaszba nem fogadásáról, így csak a sorszámot osztó automatából kért sorszám bizonyítja, hogy ott járt!

A hozzám forduló panaszos MNB elutasítása után természetesen újra elment a bankjához, és kérte, hogy olyan nyomtatványt adjanak neki, ami az MNB-nek is megfelel, vagyis szerepel benne a „panasz” szó. Megdöbbenésére azonban a bank közölte vele, hogy a rendelkezésére álló 30 napos határidő eltelt, és nem korrigálják az ő hibájukból az MNB számára nem elfogadható panaszdokumentumot.

A fent leírtak tükrében, és tekintettel arra is, hogy bizonyosan nem egyedi esettel állunk szemben, kérem Elnök Urat, hogy válaszoljon az alábbi kérdéseimre:

1.) Tudomása van-e arról, hogy vannak olyan fogyasztók, akik azért nem tudnak devizahiteles banki elszámolásukkal kapcsolatban panasszal fordulni a Magyar Nemzeti Bankhoz, mert a bankjuk nem megfelelő, formailag hiányos kérelmeket íratott alá velük?

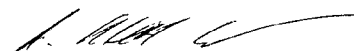
2.) Ön szerint ki a felelős egy ilyen szituációban? Hivatkozhatnak-e a hasonló formanyomtatványt alkalmazó bankok vétlen tévedésre úgy, hogy ezzel gyakorlatilag megfosztják ügyfeleiket az érdemi panasztétel lehetőségétől? Igazságosnak és jogosnak tartja-e, hogy pénzügyintézetek tévedése vagy megtévesztése miatt az állampolgárok elessenek a panasztétel lehetőségétől?

3.) Elfogadhatónak tartja ezt a gyakorlatot, hogy az MNB ügyintézői úgy „mutatnak ajtót” a panaszosoknak, hogy semmiféle írásbeli indoklást tartalmazó dokumentumot vagy egyéb igazolást nem hajlandóak adni? Hogyan képzelhető el így pontos statisztikák vezetése, ha gyakorlatilag panaszok garmada nem is kerül be az iktatási rendszerükbe?

Fenti kérdésekben várom Elnök Úr megtisztelő és érdemi válaszát!

Budapest, 2015. július 30.

Tisztelettel,



dr. Staudt Gábor
Jobbik

Tisztelt Pénzügyi Intézmény!

Az 58/2014. (XII.17.) MNB rendelet 2.§ (8) bekezdése alapján az elszámolásból eredő jogaim érvényesítése érdekében ezúton kezdeményezem, hogy részemre, kérelmező részére az elszámolás **számszaki és teljeskörű levezetését** a pénzügyi intézmény postai úton megküldje.

Kérelmező neve:

[REDACTED]

Kérelmező státusza*:

Adós

Ügylet szerződésszáma:

DELILOARTMY08092701

Kelt: *RFP* , 2015.06.02

.....
Kérelmező aláírása

*Adós/Adóstárs/Örökös esetén az elszámolás másolata a Raiffeisen Banknál bejelentett értesítési címre kerül kiküldésre ajánlott formában