

## A-PBT-A-542/2012. Ajánlás

A Pénzügyi Békéltető Testület dr. S.J. ügyvéd által képviselt S.Z-nek (a továbbiakban: Kérelmező) a **CIB Bank Zrt. (székhelye: 1027 Budapest, Medve utca 4-14.; a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató)** ellen benyújtott kérelmére indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban a 2012. április 23-án, illetve 2012. május 21-én tartott folytatólagos meghallgatáson az alábbi

### AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlja, hogy a pénzügyi szolgáltató a Kérelmező nála vezetett xxx számú számláján a betét 2011. április 7-i feltörését megelőző állapotot állítsa vissza, a Kérelmezőnek a 2011. május 23-án járó betéti kamatokat, valamint a betét és kamatai együttes összegére 2011. május 23-át követően a Ptk. rendelkezései szerint számított késedelmi kamatokat térítse meg.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felel meg a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, illetve a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A pénzügyi szolgáltató az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekén túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Ha a pénzügyi szolgáltató az ajánlásnak nem tesz eleget, a Pénzügyi Békéltető Testület – a Kérelmező nevének megjelölése nélkül – jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a pénzügyi szolgáltató részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozni.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését a Psztv. 94. §-ának b) pontja, 97. §-a, valamint 100. §-ának (1) bekezdése alapján hozta meg.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Kérelmezőt és a pénzügyi szolgáltatót, hogy a jelen ajánlás végrehajtásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban tájékoztassák a Testületet.

### INDOKOLÁS

A Kérelmező 2012. március 5-én érkezett kérelmével fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Kérelmében előadta, hogy 2011. április 7-én a pénzügyi szolgáltatónál xxx számon elhelyezett EUR Classic betétjét ismeretlen személy internetbankon keresztül adott megbízás alapján feltörte, és abból 73.800.- EUR összegnek megfelelő forintösszeget a megbízáson feltüntetett idegen bankba, a Kérelmező számára ismeretlen harmadik személy számlájára átutalt.

Az ismeretlen személy által az internetbankon keresztül 2011. április 7-én tévesen kétszer adott megbízásról a Kérelmező a pénzügyi szolgáltató még aznap kelt, 73.800.- EUR átutalási megbízás visszautasításáról szóló levelének kézhezvételekor, 2011. április 22-én értesült. Még aznap felkereste a pénzügyi szolgáltatót, hogy panaszbejelentést tegyen arról, hogy nem adott ilyen átutalási megbízást, és sem internet banki hozzáféréssel, sem ilyen átutalási lehetőséggel nem rendelkezik.

A Kérelmező előadta, hogy valaki a nevében és az adatait felhasználva a CIB24-en keresztül telefonos azonosító kódot (a továbbiakban: TAK) rendelt, majd internetbankot igényelt.

A Kérelmező állítása szerint 2011. április 22-én, a panasz benyújtásának alkalmával a pénzügyi szolgáltató nem figyelmeztette, hogy a TAK továbbra is aktív, és a Kérelmezőnek kell intézkednie annak megváltoztatásáról. A Kérelmező 2011. április 26-án bejelentette, hogy a bankszámlához kapcsolódó telefonszám, amelyet az ismeretlen személy az átutalás kapcsán szintén megváltoztatott, nem az övé, és nem is tudja, kié lehet. Másnap a Kérelmező szintén saját kezdeményezésére intézkedett a TAK kód megváltoztatásáról.

A pénzügyi szolgáltató a Kérelmező panaszlevelére 2011. április 28-án kelt válaszában röviden utalt arra, hogy a vitatott megbízást internetbanki szolgáltatás keretében, a szolgáltatás azonosított hívásban történt beállítását követően adta meg, valamint felhívta a Kérelmező figyelmét arra, hogy ha a szolgáltatást, illetve az átutalást nem ő kérte, akkor tegyen feljelentést a lakóhelye vagy az elkövetés helye szerint illetékes rendőrkapitányságon.

A Kérelmező 2011. október 7-én kelt ismételt panaszlevelében tájékoztatta a pénzügyi szolgáltatót arról, hogy a vitás ügy kapcsán a feljelentést 2011. április 28-án megtette, és annak másolati példányát 2011. szeptember 27-én a pénzügyi szolgáltatónak átadta. Ismételt panaszára a pénzügyi szolgáltatótól kapott elutasító választ elfogadni nem tudta, ezért ügyvédje útján szólította fel a pénzügyi szolgáltatót az okozott kár megtérítésére, majd a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében.

Kérelmében annak megállapítását kérte, hogy a pénzügyi szolgáltató az átutalási megbízást a Lakossági Üzletág Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: LÜÁSZ) elektronikus szolgáltatási szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezéseinek megszegésével, a felek között az elektronikus szolgáltatásra vonatkozó szerződés hiányában teljesítette.

Beadványában a pénzügyi szolgáltató által jogellenesen okozott 74.149.- EUR összegű kárának megtérítését kérte, annak a megfizetés napjáig számított ügyleti kamatai, mint elmaradt haszon, továbbá 2011. április 7-től a Ptk. szerinti késedelmi kamat megfizetésével együtt.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy a LÜÁSZ pénzügyi szolgáltató felelősségére vonatkozó 2.11.2. pontja szerint: A Bank nem felel az olyan hamis vagy hamisított megbízás teljesítésének a következményeiért, amelynek a hamis vagy hamisított voltát a szokásos ügymenet során alkalmazott gondos vizsgálattal nem lehetett felismerni.

A LÜÁSZ. 3.3.4.2. pontja alapján a pénzügyi szolgáltató azon Üzletfelek számára, akik TAK-kal nem rendelkeznek, vagy azt még nem használták, biztosítja, hogy az Üzletfél – azonosítását követően – CIB24-en keresztül hozza azt létre. A pénzügyi szolgáltató legalább öt, általa esetről esetre kiválasztott személyes üzletféladatot és további legalább kettő, az Üzletfél és a pénzügyi szolgáltató üzleti kapcsolatára vonatkozó adatot kér közölni az Üzletfél azonosításához. Amennyiben a pénzügyi szolgáltató ezen adatok alapján vagy más okból kétsége merül fel az Üzletfél személyazonosságát illetően, a TAK CIB24-en keresztül történő létrehozását indokolás nélkül elutasíthatja.

A pénzügyi szolgáltató válasziratában előadta, hogy vitás ügyben valamennyi kérdésre, mind a személyes ügyféladatra, mind pedig az Üzletfél banki kapcsolatára vonatkozó kérdésekre helyes válasz érkezett, így a visszaélés gyanúja nem merült fel. A hívó fél személyazonosságát illetően az ügymenet során alkalmazott gondos vizsgálattal sem merülhetett fel kétség, így nem volt ok a TAK CIB24-en keresztül történő létrehozásának elutasítására.

A LÜÁSZ 3.3.2. pontja alapján a pénzügyi szolgáltató a CIB24-en keresztül a rendszerbe történő belépéshez szükséges 8 jegyű felhasználóazonosítóval és TAK-kal – illetve bizonyos esetekben személyes adatokkal – történő azonosítás mellett az Üzletfélnek mindazon információt megadja, és az Üzletfél által adott mindazon megbízást teljesíti, amely az Üzletfél számára bankfiókokban elérhető, de nem igényli az Üzletfél személyes jelenlétét és közreműködését (kivéve a pénztári tranzakciókat).

A CIB24 az Üzletfél azonosításához kimenő hívások esetében a fenti azonosítási mód helyett személyes adatokkal való azonosítási módot alkalmaz. Az Üzletfél a pénzügyi szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés kiegészítéseként újabb aláírás nélkül a CIB24-en keresztül történő bejelentéssel igényelhet egyes, korábban igénybe nem vett szolgáltatásokat. Az ilyen módon igényelhető szolgáltatásokról a pénzügyi szolgáltató telefonon, illetve honlapján ad tájékoztatást. A CIB24-en keresztül történő bejelentés, továbbá a TAK Üzletfél általi megadása és azoknak a pénzügyi szolgáltató általi elfogadása az eredeti szerződés módosítását jelenti.

A pénzügyi szolgáltató állítása szerint a fenti rendelkezésnek megfelelően az internetbank igénylése során a TAK felhasználásán túl – melynek megőrzése a LÜÁSZ 2.9.1. pontja alapján az üzletfél felelőssége – a pénzügyi szolgáltató munkatársai által ismételten feltett további személyes adatokra vonatkozó kérdésekre ismételten hibátlan válaszok születtek.

A pénzügyi szolgáltató előadása szerint az átutalás lebonyolításával kapcsolatosan lefolytatott többi telefonbeszélgetés során is mindvégig helyes válaszokat kapott, így az ügymenet során alkalmazott gondos vizsgálattal sem merülhetett fel kétség az átutalási megbízást adó fél személyazonosságát illetően, vagyis azzal kapcsolatban, hogy a kérdéses átutalási megbízást a Kérelmező adta-e.

A pénzügyi szolgáltató valóban nem küldött a Kérelmezőnek visszaigazolást az internetbanki szolgáltatás igényléséről, megítélése szerint azonban az átutalást nem ez tette lehetővé, hanem az, hogy a hívó fél valamennyi telefonbeszélgetés során valamennyi, a pénzügyi szolgáltató által feltett azonosítási kérdésre helyes választ adott, többek között olyan kérdésekre is, amelyeket személyi okmányokból vagy bankszámlakivonatból nem tudhatott. (pl.: Ki rendelkezik még a bankszámlája felett?) A visszaélés egyik telefonbeszélgetés során sem merült fel, mert a hívó fél valamennyi kérdésre helyes választ adott.

A Pénzügyi Békéltető Testület a vitás ügyben indult pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2012. április 23-án meghallgatást tartott, ahol a felek írásos beadványaikban foglaltakat fenntartották.

A pénzügyi szolgáltató képviselője előadta, hogy a vitatott átutalási megbízás az internetbanki szolgáltatás írásos visszaigazolása hiányában is a felek egyező akaratával létrejött, mert a pénzügyi szolgáltató az átutalást megelőzően a megbízó azonosítását az általában elvárható gondossággal, az egyedi szerződéses jogviszonynak és a jogszabályoknak megfelelően elvégezte. A Kérelmező rámutatott, hogy a TAK kód igénylése során a bankszámla forgalmával kapcsolatban az átutalt munkabér összegére vonatkozó kérdésekre a telefonáló először bizonytalan választ adott, a válasz ezt követő helyesbítése pedig a Kérelmező születési dátumának és a számla típusának ismeretében (véltetően nyugdíjas ügyfél lekötött devizabetétjéről van szó) a telefonáló számára különösebb gondot nem okozhatott.

Az eljáró tanács kérdésére a pénzügyi szolgáltató előadta, hogy az internetbanki szolgáltatásra irányuló szerződés létrejöttét tíz napon belül kellett volna visszaigazolni.

Az eljáró tanács a tényállás további tisztázása érdekében a felek egyetértésével folytatólagos meghallgatásra újabb határnapot tűzött, és felhívta a pénzügyi szolgáltatót, hogy 15 napon belül küldje meg a telefonhívások idején hatályos Felhasználói Kézikönyvet, illetve a telefonkód igénylésével kapcsolatos ügyviteli utasítását.

A pénzügyi szolgáltató a felhívásnak határidőben eleget tett, kérte azonban, hogy a megküldött belső utasításokat a Pénzügyi Békéltető Testület bizalmasan kezelje.

A 2012. május 21-én tartott folytatólagos meghallgatáson a Kérelmező kérelmét 73.800 EUR tényleges kár, a lekötött betét elhelyezésére 2011. február 21-én adott megbízás szerint 2011. május 23-án esedékes betéti kamat, illetve 2011. május 23-át követően az ezek együttes összegére a Ptk. szerint számított késedelmi kamatra szállította le. A pénzügyi szolgáltató a kérelem leszállítása ellen nem tiltakozott.

A Pénzügyi Békéltető Testület elnöke az eljárás befejezésére nyitva álló határidőt az eljáró tanács elnökének kérésére a Pszvtv. 93. §-ának (5) bekezdése alapján meghosszabbította.

A Pénzügyi Békéltető Testület a becsatolt iratok megtekintése és a meghallgatáson előadottak alapján, valamint a pénzügyi szolgáltató válasziratához mellékelte, a vitás ügy alapját képező rögzített telefonbeszélgetések meghallgatását követően megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató a LÜÁSZ 3.6.13.2 pontjában, illetve az internet alapú szolgáltatásokról készült ügyviteli utasítása 3.3. pontjában foglalt kötelezettségének nem tett eleget.

A LÜÁSZ 3.6.12.2. pontja értelmében elektronikus szolgáltatás jön létre a felek között, ha az Üzletfél ajánlatát (igénylését) a pénzügyi szolgáltató elfogadja, és írásban visszaigazolja.

Ennek elmaradása következtében a Kérelmező a szolgáltatás igényléséről egyáltalán nem szerzett tudomást, és nem tudott lépéseket tenni az általa nem igényelt szolgáltatásból őt később ért kár elhárítására.

A Pénzügyi Békéltető Testület megállapította továbbá, hogy a TAK igénylése során rögzített telefonbeszélgetés során feltett kérdések nem felelnek meg a LÜÁSZ 3.3.4.2., illetve a CIB24 tevékenységét szabályozó ügyviteli utasítás M01 számú melléklete 2.1. pontjában foglalt követelményeknek. A LÜÁSZ 3.3.4.2. pontja értelmében, ha a pénzügyi szolgáltatónak az azonosítás során közölt adatok alapján vagy más okból kétsége merül fel az Üzletfél személyazonosságát illetően, TAK nem hozható létre.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a rögzített telefonbeszélgetés meghallgatását követően megállapította, hogy a TAK igénylése során a telefonáló a kötelezően feltett kérdésekből nem mindegyikre tudott helyes választ adni, illetve a bankszámla forgalmával kapcsolatosan feltett kérdésekre bizonytalan válaszokat adott.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a pénzügyi szolgáltató mind a TAK rögzítése, mind az internetbanki szolgáltatás igénylése során megsértette saját általános szerződési feltételeit és vonatkozó belső szabályzatait, és ezzel a Kérelmezőnek jogellenesen kárt okozott.

Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásban hozott határozatnak nem vetette alá magát, az eljáró tanács a fenti indokok alapján törvényes határidőben ajánlást adott ki.

Budapest, 2012. június 05.

dr. Bukta Krisztina s.k.,  
az eljáró tanács elnöke

dr. Erdős Viktor s.k.,  
az eljáró tanács tagja

Prihoda Anikó s.k.,  
az eljáró tanács tagja