

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület N. J. Ügyvédi Iroda (xxx) által képviselt **F. P. S.** (yyy.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **Budapest Bank Zrt.** (5600 Békéscsaba, Andrásy út 37-43.; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett, a xxx számú szerződéshez kapcsolódó pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban, meghallgatáson kívül az alábbi

AJÁNLÁST

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen ajánlás kézhezvételét követő naptól számított 15 (tizenöt) napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési műveletből eredő 3.360.000 Ft-ot, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban annak kézbesítésétől számított 15 napon belül hatályon kívül helyezése kérhető a Fővárosi Törvényszéktől, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: *MNB tv.*) rendelkezéseinek, a Pénzügyi Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, 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 felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen ajánlásban foglaltak követéséről vagy a követésének elmaradásáról az ajánlás kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék a Testületet.

A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlása nem érinti a Kérelmező azon jogát, hogy a Pénzügyi Szolgáltatóval szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96.§ (1) bekezdés, 113. § (1) bekezdés b) pontja, 116. §-a, 119. § (1) bekezdése, valamint 120.§ (3) bekezdése alapján hozta meg.

INDOKOLÁS

1. A kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint Kérelmező *2019. október 16-án* személyesen a Pénzügyi Szolgáltató bankfiókjában jelezte, hogy *2019. október 15-én* illetéktelen személy a Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett bankszámlájáról utalást indított a Budapest Internetbank szolgáltatásából 3.360.000 Ft összegben. Kérelmező előadta, hogy nem ismeri a kedvezményezettet és nem ő végezte a tranzakciót. Pénzügyi Szolgáltató *2019. október 17. napján* kelt válaszlevelében előadta, hogy a bejelentést megvizsgálták és megállapították, hogy a Budapest Internetbank szolgáltatásába *2019. október 15-én 15 óra 13 perckor* a xxx IP címről történt sikeres

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172. | Honlap: www.penzugyibekeltotestulet.hu
Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

belépés. A belépéshez szükséges második szintű belépési kódot a rendszerükben rögzített, Kérelmező által megadott, xxx-es telefonszámra küldték meg. Az internetbankba történő belépést követően módosításra került a napi átutalási limit, majd új partnerként rögzítésre került az a számla, amely a kérelem tárgyát képező utalás kedvezményezett számlaszáma volt (V. K. nevében nyilvántartott, a Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett yyy számú számla). A 3.360.000 Ft összegű utalás 15 óra 15 perckor történt. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy 15 óra 28 perckor próbálta hívni a Kérelmezőt az utalással kapcsolatban, azonban ez a megkeresésük sikertelen volt. Pénzügyi Szolgáltató a rendelkezésükre álló információk alapján megállapította, hogy banki hiba az eset kapcsán nem történt, ezért a fent nevezett összeget nem áll módjukban jóváírni. Kérelmező a fenti elutasítással szemben 2019. október 22. napján ismételt panaszt nyújtott be, amelyet a Pénzügyi Szolgáltató 2019. november 11. napján ismételt elutasított, változatlanul azzal az indokkal, hogy az eset során banki hiba nem történt.

2. Fenti elutasításokat követően a Kérelmező kérelmet nyújtott be a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben kérte, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa jóvá nem hagyott összegnek a Kérelmező bankszámláján történő jóváírására. A Kérelmező a kérelem tárgyát összességében 3.360.000 Ft összegben határozta meg.

3. Kérelmező kérelmében előadta, hogy a bank 15:28-kor próbálta hívni, de ebben az időpontban az élő SIM-kártya nem az ő telefonjához volt rendelve, így a telefonhívást nem tudta fogadni. A nem fogadott hívásról kapott egy sms-t 16:15 perckor, miután maga is bement a xxx és kérte, hogy nézzék meg a SIM- kártyát, mert nem működik. Kérelmező elmondása alapján a telefonja SIM kártyáját ezen a napon 14 óra 59 perckor ismeretlen személy megszüntette és kért egy új kártyát. Kérelmező – miután beaktiválta az új SIM-kártyát - akkor kapott SMS-t a Pénzügyi Szolgáltató nem fogadott hívásról. 16:18-kor kétszer is megpróbálta visszahívni a telefonszámot, sikertelenül. Kérelmező előadta, hogy az utalás teljesítéséről nem kapott sms-t. Kérelmező a tranzakciót nem hagyta jóvá.

Az iratokhoz csatolt, 2019. október 16. napon 11 óra 56 perckor készült rendőrségi feljelentésben a Kérelmező, mint feljelentő előadta, hogy 2019. szeptemberében jelentkezett egy álláshirdetésre, melyet a CV online oldalon talált (az xxx Kft. hirdetett meg egy ügyvezető igazgatói állást). Ekkor visszaírt egy K. T. nevű személy (telefonszám: yyy), aki írta, hogy Dániában van és a Kérelmező telepítsen fel a számítógépére, illetve a telefonjára egy "xxx" nevű alkalmazást, amelyen kommunikálni tudnak. Kérelmező ekkor visszaírt, hogy neki nincs meg ez az alkalmazás, de az általa megadott telefonszámon el tudják érni. Ennyivel meg is szakadt ezzel kapcsolatban a "tárgyalás". Kérelmező előadta, hogy 2019.10.10-én érkezett egy e-mail szintén egy K. T. nevű személytől, de ezúttal egy másik e-mail címről. Azt írta a K. T., hogy jelenleg Londonban van és a yyy alkalmazással tudja őt a Kérelmező elérni. Kérelmező letöltötte az alkalmazást majd többször egyeztetett a megjelölt személlyel. A megjelölt személy kérésére a Kérelmező a számítógépére telepítette az uuu nevű programot.

Kérelmező előadta, hogy ez a program arra alkalmas, hogy átvegye a számítógépe képernyőjét, merthogy az általa használt ttt nevű program és uuu program közös használatával látják egymás file-jait. Kérelmező 2019.10.11-én kitöltötte a kapott a munkaszerződés tervezetének hiányzó adatait (összes személyes adat, valamint a CDE Banknál vezetett számlaszám került megadásra). Hivatkozott személy 2019.10.12-én kérte a Kérelmezőt, hogy a bankszámlaszámot a netbankból másolja ki, az IBAN-nal együtt. Ezt követően 2019.10.15-én kérte a Kérelmezőt, hogy a személyi igazolványát és a lakcímkártyáját küldje át neki, vagy scannal-ve vagy kifotózva. Kérelmező ekkor közölte, hogy nem küldi át, mert nem tudhatja, hogy kivel is beszél, mivel nem személyesen beszélnek. Hivatkozott személy kérte, hogy a Kérelmező lépjen be a netbankjába, hogy az IBAN-t kimásolja. Kérelmező szerint a hivatkozott személy ekkor férhetett hozzá feltehetően az uuu program segítségével a belépési azonosítójához. Hivatkozott személy még annyit kért megerősítésként, hogy az adatok, amiket átküldött helyesek-e, majd miután közölte, hogy igen, elköszöntek. Azóta nem kereste és a hivatkozott személy sem jelentkezett. Kérelmező a feljelentésében előadta továbbá, hogy a xxx tájékoztatta, hogy valamelyik üzletükben 14 óra 59-kor megszüntették a régi SIM kártyáját és kértek egy újat.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában hivatkozott, a Kérelmezővel kötött fizetési számla szerződés elválaszthatatlan részét képező Üzletszabályzatának 2.2.7. pontjára, valamint a 4.3.5. pontjára.

Pénzügyi Szolgáltató előadta továbbá, hogy a fent hivatkozott Üzletszabályzat rendelkezésének megpróbálták eleget tenni, de álláspontja szerint nem elvárható, hogy addig ne teljesítsék az utalást. Pénzügyi Szolgáltató hangsúlyozni kívánta, nem amiatt keresték telefonon az ügyfelet, mert bármilyen gyanús körülmény merült volna fel az utaláskor. A rendőrségi jegyzőkönyv tartalmazza, hogy a Kérelmező távoli hozzáférést engedélyezett a számítógépéhez, illetőleg az is egyértelműen le van írva, hogyan tudták megszerezni az Internetbankhoz tartozó felhasználónevét és első szintű jelszavát. A jegyzőkönyv tartalmazza továbbá, hogy Kérelmező a telefonszolgáltatójától azt az információt kapta, hogy a telefonja SIM kártyáját az utalás napján 14 óra 59 perckor megszüntették és kiadtak egy újat. Emiatt nem kaphatta meg az ügyfelük a bank által küldött SMS-t, illetve ezért volt sikertelen a telefonos megkeresés is. Határozott álláspontja a Pénzügyi Szolgáltatónak, hogy arra a banknak nincs és nem is lehet ráhatása, hogy egy, a banktól teljesen független mobiltelefon szolgáltatónál az ügyfél SIM kártyáját kicserélik. Pénzügyi Szolgáltató fenntartotta, hogy banki hiba az eset kapcsán nem történt. Az adatok és belépési jelszavak megszerzéséhez a Kérelmező hozzájárult azáltal, hogy egy idegen személy számára távoli hozzáférést biztosított a számítógépéhez, illetve a telefonszolgáltatónál a SIM kártya kiadása pénzintézettől független cselekedet volt. Pénzügyi Szolgáltató javasolta, hogy a Kérelmező a telefonszolgáltatóval vegye fel a kapcsolatot annak vizsgálata érdekében, hogy az xxx-es telefonszámot tartalmazó SIM kártyáját - amire bank a Budapest Internetbank szolgáltatás belépéséhez szükséges másodszintű belépési kódot küldte - mi alapján adták ki más személynek. Pénzügyi Szolgáltató jelen ügyben általános alávetési nyilatkozatot nem tett, azonban fenntartotta magának a jogot, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 113. §-ának a) pontja alapján legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozzon, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismeri.

4. A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2019. december 2. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válasziratok, valamint a meghallgatásról felvett, xxx számú jegyzőkönyv tartalmazzák a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját, nyilatkozatait. A meghallgatáson a felek megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek egyezséget.

5. Kérelmező képviselője a meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató válasziratára tett álláspontját tartalmazó beadványt (kelt 2019. december 1.) adott át az eljáró tanács és a Pénzügyi Szolgáltató képviselői részére. Kérelmező beadványában fenntartotta a 2019. október 22. napján benyújtott kérelemben foglaltakat, és emellett ezúttal kérte, hogy a Pénzügyi Szolgáltatót a fenti kárösszeg kifizetés napjáig számított késedelmi kamata, valamint a jelen eljárással kapcsolatban felmerült költségei részére történő megfizetésére is kötelezze a Testület. Kérelmező képviselője érvényesíteni kívánt jogként az alábbiakat jelölte meg:

- Kérelmét a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:137. § szakaszára alapítja, amely szerint a „*A szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.*”

- A Ptk. 6:142. § szerint: „*Aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.*”

- A Ptk. 6:62. § (1) bekezdése alapján: „*A felek kötelesek a szerződéskötési tárgyalások alatt, a szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során együttműködni és tájékoztatni egymást a szerződést érintő lényeges körülményekről.*”

- A Ptk. 6:62. § (3) bekezdése szerint: „*Ha a szerződés létrejön, az a fél, aki az (1) bekezdésben foglalt kötelezettségét megszegi, köteles a másik fél ebből származó kárát a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség általános szabályai szerint megtéríteni.*”

Kérelmező kérelmében előadott tényállást beadványában kiegészítette, ennek körében – többek között – előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett bankszámlaszámát soha nem adta meg a nevezett személy részére. Nevezett személy 2019. október 12. napján arra kérte, hogy a fenti adatain kívül bankszámlaszámát oly módon adja meg, hogy belép a netbank fiókjába és onnan másolja ki IBAN

formátumban a külföldi átutalások miatt. Ekkor is csak a CDE-nél vezetett számlaszámát adta meg neki. Kérelmező úgy vélte, hogy ekkor a nevezett személy a Kérelmező tudtán kívül hozzájuthatott egy általa titokban feltelepített ún. „trójai” program segítségével a CDE-nél vezetett bankszámlához tartozó netbank fiók belépési adataihoz. Előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett bankszámlához tartozó netbank fiókba nevezett személy kérésére soha nem lépett be. Nevezett személy az általa használt kémprogrammal figyelhette meg később a Pénzügyi Szolgáltató netbankjába történő belépéshez szükséges adatokat. Kérelmező hivatkozott továbbá arra is, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem tanúsított tőle elvárható gondosságot akkor, amikor csak egy alkalommal kísérelte meg felhívni az általa is problémásnak ítélt tranzakció miatt.

Kérelmező álláspontja szerint a problémát nem a jelszavaknak a csaló általi ismerete, hanem a Pénzügyi Szolgáltató által alkalmazott biztonsági eljárások hiányosságai, kijátszhatósága és a Pénzügyi Szolgáltató szerződésszegő, a saját ügyfelei érdekeit figyelmen kívül hagyó magatartása okozta. A belépési jelszó és azonosító tudatában sem tudtak volna a csalók átutalást kezdeményezni a Pénzügyi Szolgáltató hanyag eljárása nélkül. A felkészült csalók ismerték a Pénzügyi Szolgáltató által alkalmazott azonosítási rendszert, és tudták, hogy kétfaktoros hitelesítés kényelmi okból a bank által megküldött sms-ben foglalt kóddal történik. Papír alapú és előre átadott tranzakciós kódok, vagy ún. token alkalmazása estén jóval nehezebb, vagy lehetetlen lett volna az utalást elindítaniuk. Azt is tudták, hogy telefonkapcsolat hiányában a Pénzügyi Szolgáltató nem fogja tudni felhívni a Kérelmezőt, ha esetleg gyanúsnak ítélik a tranzakciót, de nem fog várni az utalással, addig, amíg meg nem bizonyosodik arról, hogy a Kérelmező kívánta indítani az utalást.

6. Meghallgatáson az eljáró tanács elnöke a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, egyúttal a Pénzügyi Szolgáltatót nyilatkozattételre hívta fel, miszerint nyilatkozzon a Kérelmező meghallgatáson benyújtott beadványára vonatkozóan, illetve azzal kapcsolatban, hogy tettek-e az MNB felé csalás gyanúja miatt bejelentést, amennyiben igen, jelölje meg a konkrét időpontot, csatolja az azt alátámasztó iratokat, valamint terjessze elő a Pénzügyi Békéltető Testület felé észrevételeit, esetleges egyezségi ajánlatát.

7. Pénzügyi Szolgáltató a felhívásra 2019. december 16. napján kelt beadványában válaszolt. Pénzügyi Szolgáltató válasziratában előadta, hogy a felek között fizetési számlaszerződés jött létre és ennek kapcsán a hatályos Ptk., azaz a 2013. évi V. törvény 6:395. § szakasza egyértelműen rögzíti a számlavezető kötelezettségét. Emellett a Pénzügyi Szolgáltató hangsúlyozni kívánta, hogy hitelintézetként a 2009. évi LXXXV. törvénynek, azaz a Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvénynek (továbbiakban Pft.) is maradéktalanul meg kell felelniük.

Ennek körében a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott a Pft. 37. § (1) bekezdésére, amellyel összefüggésben előadta, hogy a tranzakció jóváhagyásához szükséges, SMS-ben megküldött egyszeri jelszó megadása a fizető fél előzetes jóváhagyásának minősül tekintettel arra, hogy amíg a kódot (jelszót) a fizető fél nem adja meg, a tranzakciót a Pénzügyi Szolgáltató nem indítja el. A Pft. értelmező rendelkezései továbbá meghatározzák, mit jelent az ún. „erős ügyfélhitelesítés”, amelynek való megfelelést a Magyar Nemzeti Bank auditálja. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy abban az esetben, ha az ügyfél más személy részére nem ad hozzáférést, és csak saját maga ismerheti az internetbankhoz szükséges belépési név/jelszó párost, az ismeret biztosítva van, valamint a birtoklás is, mivel az ügyfél által előre megadott, a hitelintézet rendszeriben szereplő mobiltelefonszámra megküldött, a tranzakció jóváhagyásához szükséges SMS kód bank általi megküldésével, amely egyszer használatos kód.

Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmezőt amiatt érte kár, mert illetéktelenek megszerezték a felhasználónevét/jelszavát, valamint illetéktelenek egy hamisított meghatalmazással az ügyfél mobiltelefon-szolgáltatójánál letiltotta az ügyfélnél lévő SIM kártyát, kért egy újat, ami így a meghatalmazást benyújtó, illetéktelen személy kezébe került, és így az egyszeri jelszót is ő kapta meg. Pénzügyi Szolgáltató rámutatott továbbá, hogy a Kérelmező jogi képviselője nem jelölte meg, miben látja Pénzügyi Szolgáltató szerződésszegését, valamint azt sem jelölte meg, mivel nem tettek az együttműködési és tájékoztatási kötelezettségüknek eleget. Pénzügyi Szolgáltató ezt követően

részletesen ismertette, hogy milyen körülmények alapján kellett volna a Kérelmezőnek gyanút fognia az esetleges visszaéléssel kapcsolatban. Pénzügyi Szolgáltató szerint abban az esetben, ha a Kérelmező nem ad harmadik személy részére a saját használatú számítógépéhez távoli hozzáférést, akkor ő nem tud a gépre programokat telepíteni, így nem juthatott volna hozzá az internetbankhoz szükséges belépési adatokhoz. Kérelmező gondatlansága okozta, hogy illetéktelen személy hozzáfért az internetbank belépési adataihoz, így a Pénzügyi Szolgáltató nem volt olyan helyzetben, hogy ezt a helyzetet kivédje.

Pénzügyi Szolgáltató ismételt nyilatkozott arról, hogy rá vonatkozó jogszabályok közül egyik sem írja elő, hogy az egyébként szabályszerűen benyújtott utalási megbízás teljesítése előtt az ügyfelét telefonon, vagy bármilyen egyéb úton meg kellene keresnie, és plusz egy megerősítést kellene kérnie a kétfaktoros azonosítást, azaz az erős ügyfélhitelesítést követően, teljesítés előtt. Az utalási megbízás benyújtása teljesen szabályszerű volt, csalásgyanúra okot adó körülmény nem merült fel, egy olyan momentum sem volt a tranzakció során, amely a Pénzügyi Szolgáltatót arra készítette volna, hogy bármilyen csalásra gyanakodjon. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy az a módszer, ami alapján kiválasztják, mely utalások teljesítése előtt kísérelnek meg még egy telefonos ellenőrzést, a hitelintézet üzleti titkát képezi. A kérelem alapjául szolgáló utalás az arra való tekintettel esett bele az ellenőrzési körbe, mert az ügyfél utalási szokásaitól eltérő utalás volt, azonban továbbra is hangsúlyozni kívánták, hogy hitelintézet nem feltételezte az utalásról, hogy azt nem ügyfelük kezdeményezte, mert nem volt csalásra, visszaélésre utaló jel.

Pénzügyi Szolgáltató beadványában hivatkozott arra, hogy a Kérelmező a 2019. október 16. napján történt telefonos egyeztetés alkalmával elmondta, hogy a jelszavai egy pendrive-on voltak, amely pendrive be volt dugva a számítógépébe, amikor feltelepítette a harmadik személy által kért uuu programot. Pénzügyi Szolgáltató ennek kapcsán hivatkozott E-ÁSZF-ben szereplő 4.11.2. és 4.3.8. pontban leírtakra: *„A Felhasználó köteles a szolgáltatások használata során az előírt Bejelentést, az ott meghatározott módon haladéktalanul megtenni. Az E-ügyfél köteles minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a rendelkezésére bocsátott Jelszót, vagy a Budapest Internetbank, Budapest Bank Mobil App, illetve a Budapest Mobilbank Szolgáltatás használatához szükséges Jelszót és egyéb titkos azonosító adatot biztonságban megőrizze, illetve köteles gondoskodni arról, hogy ezek jogosulatlan harmadik személy tudomására ne jussanak, és ahhoz jogosulatlan harmadik személy hozzá ne férjen. Az E-ügyfél a Jelszót vagy a Szolgáltatás használatához szükséges egyéb kódot nem jegyezheti fel, illetve nem rögzítheti a Berendezésben, illetve a Szoftverben, vagy bármely más, ezekkel együtt őrzött más tárgyra.”*

„4.3.8 A Számlatulajdonos, Felhasználó mindenkor köteles a Budapest Internetbank-ot rendeltetésszerűen - a Keretszerződésben és a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint - és a működtetésre vonatkozó biztonsági előírásokat betartva használni. A Számlatulajdonos és a Felhasználó köteles a Budapest Internetbank-ot és annak használatához szükséges személyes biztonsági elemek - így a Jelszó, személyazonosító kód (e-PIN kód) vagy egyéb kód - biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani.”

Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező a fent leírt kötelezettségét neki felróható módon, súlyosan megszegte.

Pénzügyi Szolgáltató egyebekben rámutatott az E-ÁSZF 4.6. pontjában foglaltakra:

„A Számlatulajdonos felhatalmazza a Bankot, hogy

a) a Budapest Internetbankot Felhasználói Névvvel és Jelszóval vagy Budapest Bank Mobil Appt mPIN kóddal igénybe vevő bármely személyt a Budapest Internetbankhoz, Budapest Bank Mobil Apphoz hozzáférésre jogosult személynek tekintse; és

b) megbízza a Budapest Internetbankon, Budapest Bank Mobil Appot keresztül hozzá beérkező bármely Elektronikus Megbízás, illetve igénylés helyességében, valódiságában, teljességében, pontosságában és hogy teljesítse az Elektronikus Megbízást, illetve igénylést.

4.6.1 A Banknak a fenti 4.6 pontban foglaltakon túl nem kötelessége annak ellenőrzése, hogy a Budapest Internetbankba Számlatulajdonosként (Fizető félként) vagy Felhasználóként bejelentkező

személy hozzáférésre jogosult-e, illetve, hogy az E-ügyfélnél a biztonsági szabályok betartására, vagy kijátszására sor került-e.”

Pénzügyi Szolgáltató előadta továbbá, hogy a Pft. 44.§ (1) alapján a tranzakciót törvényi kötelezettségüknek megfelelően jelentették az MNB felé. A Pft. 44.§ (1) bekezdése értelmében, a pénzforgalmi szolgáltató a jóvá nem hagyott tranzakciót köteles jelenteni, ha azt az ügyfele részére nem téríti meg. Pénzügyi Szolgáltató a tranzakciót nem térítette meg, és álláspontját továbbra is fenntartja, hogy az ügyfél súlyosan gondatlan magatartást tanúsított, ami a kár bekövetkezéséhez vezetett, így a kérelem alapját képező tranzakciót megtéríteni továbbra sem áll módjukban.

8. Fentieket követően a Kérelmező 2019. december 30. napján előkészítő iratot nyújtott be, amelyben megváltoztatta a kérelmét:

Kérelmező elsődlegesen kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) 44. § (1) bekezdése, valamint 45. § (1) bekezdése és 45. § (2) bekezdés d) pontja alapján kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy a Kérelmező Pénzügyi Szolgáltatónál vezetett bankszámlájáról 2019. október 15. napján V. K. kedvezményezett részére indított fizetés művelet („Átutalás”) mint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatával okozott kár összegét, azaz 3.360.000,- , azaz hárommillió- háromszázhatvanezer forintot térítsen meg részére. Amennyiben pedig a Pénzügyi Békéltető Testület a Kérelmező fenti kérelmének nem adna helyt, úgy ezúton másodlagosan fenntartotta a válasziratban foglalt kártérítési kérelmét.

Kérelmező ezt követően részletesen ismertette, hogy a kérdéses átutalás általa jóvá nem hagyott, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatával elvégzett fizetési művelet volt. H-277-2019 számú „Elektronikus szolgáltatások általános szerződési feltételei” („Elektronikus ÁSZF”) szerint kizárólag a Kérelmező, mint az Elektronikus ÁSZF 1. pontjában foglaltak szerinti Számlatulajdonos és az ott meghatározottak szerinti Felhasználó adhatta volna meg a feltételek szerinti Jóváhagyást az Átutaláshoz, összhangban egyébként a Pft. 37. § (1) bekezdésében foglaltakkal. Ezt a tényt az általa tett feljelentés, és az illetékes rendőrkapitányság által alapos gyanú alapján elrendelt büntetőeljárás is bizonyítja. Kérelmező előadta továbbá, hogy a Pft. 2. § 15. pontja alapján felhívott Hpt. 6. § (1) bekezdés 55. c) alpontja és 56. b) alpontja alapján a Budapest Internetbank szolgáltatás készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő személyre szabott eljárásnak minősül. Ismeretlen személy a Budapest Internetbank szolgáltatás, mint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz - egyébként jogosulatlan használatával - kezdeményezte az Átutalást, amely a Pft. 43. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezések szerint önmagában nem bizonyítja, hogy a Kérelmező, mint a Pénzügyi Szolgáltató ügyfele, az Átutalást jóváhagyta. Továbbá a Kérelmező álláspontja szerint az Üzletszabályzat 4.9.2 pontjának első bekezdése, amely az erős azonosítás/autentikáció alkalmazásával végrehajtott fizetési műveletet minden esetben az ügyfél által jóváhagyott érvényes pénzügyi műveletnek tekint, és a bizonyítási terhet az ügyfélre hárítja át, a Pft. 34. §-ában foglaltak alapján a Pft. 43. § (2) bekezdésében foglalt kógens rendelkezéssel ellentétes jogszabályba ütközik, és mint ilyen, a jelen ügyben szintén nem alkalmazható. Mivel az Átutalás elvégzéséhez az ismeretlen személy számítógépet és mobiltelefont, azaz a Pft. 45. § (2) bekezdés d) pontja szerinti információtechnológiai eszközt és távközlési eszköz használt fel, így a részére okozott kárt a Pénzügyi Szolgáltató, a Pft. 44. § (1) bekezdése, 45. § (1) bekezdése és (2) bekezdés d) pontja, valamint az Üzletszabályzat 4.9.1. pontja alapján köteles teljes mértékben megtéríteni. Álláspontja szerint továbbá ezzel összefüggésben a Lakossági Számlaszerződés 7.4.5 pontjában és az Üzletszabályzat 4.3.3. pontjában foglalt felelősségkizáró rendelkezések a Pft. 34. §-ában foglaltak alapján a Pft. 45. § (3) bekezdésében foglalt kógens rendelkezéssel ellentétesek, és mint ilyenek a jelen ügyben nem alkalmazhatók, tekintettel arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató

felelősségét előre kizárják, noha a Pénzügyi Szolgáltató csak esetleges kimentés estén mentesül a felelősség alól.

Kérelmező arra az esetre, amennyiben a Testület szerint a Pft. fentiekben hivatkozott jogszabályi rendelkezései alapján nem állapítható meg a Pénzügy Szolgáltató felelőssége az általa okozott károkért, előadta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató az alábbiak szerint szerződésszegéssel kárt okozott neki:

- a Válasziratban részletezettek szerint nem az adott helyzetben tőle elvárható gondossággal és körültekintéssel, és ügyfele érdekeinek figyelembevételével járt el, ezáltal megszegte az Üzletszabályzat 2.2.1 és 2.2.3 pontjában foglaltakat, így az abban foglalt rendelkezések szerint felel az általa okozott közvetlen anyagi károkért;
- megszegte az Üzletszabályzat 2.1.1 és 2.1.2. pontban írt kölcsönös együttműködésre és tájékoztatásra vonatkozó kötelezettségét is, amikor egy, a bankügylet szempontjából lényeges körülmény (szokatlan átutalás) kapcsán ténylegesen nem tájékoztatta a szokatlan ügyletről, és nem szerzett be tőle tényleges megerősítést azzal kapcsolatban, ezáltal az Üzletszabályzat 2.1.4 pontjában foglalt rendelkezések szerint felel az általa okozott károkért;
- megszegte az Üzletszabályzat 2.4.6 pontjában és az Elektronikus ÁSZF 4.5 c) alpontjában foglaltakat, amikor az általa is szokatlanak minősített tranzakció kapcsán nem tagadta meg a teljesítést;
- megszegte az Elektronikus ÁSZF 4.1.3 pontjában foglaltakat, amikor az ismeretlen személytől származó átutalást teljesítette.

9. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező megváltozott kérelme kapcsán a 2020. január 17. napján kelt beadványában az alábbiakat adta elő:

Pénzügyi Szolgáltató nem vitatta, hogy a Kérelmező a kérelmet az MNB törvény alapján megváltoztathatja. Maguk is elismerték, hogy amiatt kezdeményeztek telefonhívást, mivel szokatlanak minősítették a tranzakciót, és mivel nem érték el a Kérelmezőt, az ő jóváhagyása nélkül teljesítették a megbízást. Megadott vizsgálati szempontok alapján szokatlanak minősítették a tranzakciót, de csak szokatlanak minősült, és nem volt okuk arra gyanakodni, hogy csalás történt. Ismételten hivatkoztak arra, hogy ugyan ilyen kötelezettségünk nincs, önként vállalták, hogy megkereshetik az ügyfeleiket az utalás teljesítése esetén. Azonban ez nem kötelezettség, hanem egy önként vállalt plusz - kvázi szolgáltatás, amelyhez nem fűződik semmilyen joghatás vagy következmény.

Pénzügyi Szolgáltató leghatározottabb álláspontja, hogy a Pft. szabályai szerinti jóváhagyás történt az utalás teljesítése előtt, ezért teljesítették azt. Előadta, hogy vitathatatlan, hogy az Elektronikus szolgáltatások Általános Szerződési Feltételeiben (továbbiakban E-ÁSZF) foglaltak szerint a Pénzügyi Szolgáltató csak a számlatulajdonos által benyújtott utalási megbízást dolgozhat fel, azonban a Kérelmező hozzáférést engedélyezett egy idegen ember (harmadik személy) számára mind a mobiltelefonjához, mind pedig a számítógépéhez, aki kémprogramokat telepített az eszközökre, és ezen kémprogramok segítségével tudtak a csalók hozzáférni a Kérelmező internetbankjához. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a Kérelmező jóváírási igényét amiatt utasította el, mert azzal, hogy a Kérelmező illetéktelen személynek a mobiltelefonjához, illetőleg számítógépéhez hozzáférést engedett, olyan gondatlan magatartást valósított meg, amelyért sem a Pénzügyi Szolgáltatótól, sem mástól el nem várható, hogy felelősséget vállaljon.

Pénzügyi Szolgáltató nem kérdőjelezte meg Kérelmező állítását, hogy kihasználva a jóhiszeműségét más kezdeményezte a tranzakciót, mindazonáltal álláspontjuk szerint a pénzforgalmi szolgáltatók működését ásná alá egy olyan döntés, hogy abban az esetben is térítsék meg az ügyfelet ért kárt, ha az ok, ami miatt a kár keletkezett, a pénzforgalmi szolgáltatótól teljes mértékben független, azt elhárítani nem tudja, mégpedig amiatt, mert azt nem is észlelhette a legnagyobb körültekintés mellett sem. Analógiát alkalmazva ez olyan lenne, mintha vis major esetében is felelősséget kellene vállalnia bármely szolgáltatónak. Tekintettel arra, hogy Kérelmező maga mondta el a telefonos megbeszélés alkalmával, és a feljelentésben is szerepel, illetőleg a Testület előtt is elmondta, hogy idegen ember telepített kémprogramokat a mobiltelefonjára, illetve számítógépére, súlyosan megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglaltakat, így a Pénzügyi Szolgáltató nem tud, nem köteles az ügyfelet ért kárért

helytállni. Kérelmező nem a keretszerződésben foglaltak szerint használta a készpénz-helyettesítő fizetési eszközét akkor, amikor harmadik fél a kémprogramok segítségével megszerezte az adatait (amelyek azért kerülhettek az ügyfél eszközeire, mert távoli hozzáférést adott a számára ismeretlen embernek a számítógépéhez, valamint letelepített olyan programot a mobiltelefonjára, melyet tőle kért). Ismét analógiával élve, mintha felírná valaki a bankkártyájához tartozó PIN-kódot, amit a tárcájában tart a bankkártya közelében. Álláspontjuk szerint a példánál is, és jelen esetben a való életben is ugyanúgy nagyfokú gondatlanság történt ügyfelük részéről. Pénzügyi Szolgáltató a fentieket meghaladóan ismételtén kifogásolta a szerződészegés kapcsán előterjesztett kérelmezői álláspontot, alapvetően azért, mert azok jelen ügyben nem értelmezhetők. Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy ugyan jogosult az Internetbankot, vagy valamely felhasználó jogosultságát felfüggeszteni abban az esetben, ha az Internetbankkal való visszaélésre vonatkozóan jogosulatlan vagy csalárd módon történő használat gyanúja merül fel. Jelen esetben semmilyen körülmény nem utalt arra, hogy nem az ügyfél adta a megbízást, ezáltal nem függesztették fel az Internetbank használatát. Tekintettel arra, hogy nem volt okuk gyanakodni arra, hogy nem a fizető féltől származott az utalási megbízás benyújtása, így a bankra háruló feladatokat /azaz az utalás teljesítését/ végrehajtották. Pénzügyi Szolgáltató beadványához csatolta a MNB felé történt csalás bejelentést (P65 rögzítést).

10. Kérelmező képviselője 2020. január 21. napján kelt beadványában reagált a Pénzügyi Szolgáltató 2019. december 16-ai válasziratára.

Kérelmező korábban tett valamennyi nyilatkozatát és kérelmét továbbra is fenntartotta. Ezt követően – többek között - részletesen ismertette azon álláspontját, hogy a csalás szofisztikált módon valósult meg, amelyet a Pénzügyi Szolgáltató is elismert. Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató azon nyilatkozata kapcsán miszerint „*Ügyfelünk a 2019. október 16. napján történt telefonos egyeztetés alkalmával elmondta, hogy a jelszavai egy pendrive-on voltak, amely pendrive be volt dugva a számítógépébe, amikor ügyfelünk feltelepítette a K. T. által kért uuu programot.*” előadta, hogy nem IT biztonsági szakember, így a mai napig nem tudja, hogy technikailag milyen módon hajtották végre a csalást. Hangsúlyozni kívánta, hogy az internetes bankfiókja jelszavát, és a felhasználó nevét nem adta ki semmilyen módon, azt a kommunikációs felületeken, így emailben, illetve chat alkalmazás felületeken önként nem tüntette fel, a számítógép felajánlására soha nem kérte elmenteni semmilyen bejelentkezési adatát. Álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy felróható módon járt el, nem támasztotta alá minden kétséget kizáró módon, hogy a kárt súlyos gondatlan magatartása okozta.

Kérelmező álláspontja szerint továbbá a Pénzügyi Szolgáltató nem a részére adta át az utalás teljesítéséhez szükséges kódot a hitelesítő sms-ben, azt követően nem beszélt vele telefonon, mindezek alapján az átutalásokat nem hagyta jóvá, azokról nem tudott. A Pénzügyi Szolgáltató ezidáig nem bizonyította, hogy Kérelmező az utalást jóváhagyta.

11. Fentiek követően a Testület felhívta a feleket, hogy terjesszék elő végleges álláspontjaikat, valamint a Pénzügyi Szolgáltatót felszólította arra is, hogy

- csatolja a 2020. január 07. napján kelt beadványuk 6. oldalán hivatkozott, Kérelmezővel folytatott telefonbeszélgetés hanganyagát, valamint szó szerinti leiratát;
- nyilatkozzon a P65 nyomtatvány MNB felé történő benyújtásának időpontjára;
- mivel 2020. január 07. napján kelt beadványuk 3. oldalán arra hivatkoztak, hogy a vitatott fizetési művelet a Pft. szabályai szerint jóváhagyásra került, ennek megfelelően csatoljon minden olyan dokumentumot, amely a Pft. tv. 37. § -a, különösen az (1) bekezdése szerinti, fizető fél előzetes jóváhagyását bizonyítja;
- amennyiben álláspontja szerint a fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta, abban esetben indokolja a Pft. tv. 44. § (1) bekezdése szerinti csalás-bejelentést;
- nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmező 2019. október 16. napján tett bejelentése és a jóváírás elutasítása (2019. október 17.) között a bejelentés kivizsgálására milyen intézkedéseket tettek, csatolja az erre vonatkozó dokumentumokat;
- nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató mentesülését eredményező felróhatóságát mi alapján látja bizonyítottnak, csatolja az erre vonatkozó dokumentumokat;

- tegye meg esetleges egyezségi ajánlatát.

Testület felhívta egyúttal a Pénzügyi Szolgáltató figyelmét arra, hogy a Pft. tv. alapján a fizetési művelet jóváhagyása, valamint a jóvá nem hagyott fizetési művelet esetén a felelősség alóli mentesülés körében a Pénzügyi Szolgáltatót bizonyítási kötelezettség terheli.

11.1. A fenti felhívásra a Kérelmező 2020. február 14. napján kelt beadványában nyilatkozott és valamennyi korábbi nyilatkozatát és kérelmét továbbra is fenntartotta. Ezt követően Kérelmező részletesen nyilatkozott a Pénzügyi Szolgáltató 2020. január 17. napján kelt beadványára, előadta, hogy jelen eljárás során bizonyította miszerint a Pft. 44. § és 45. §-ában foglalt rendelkezések alkalmazásának helye van. Mindamellet, másodlagosan a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint megjelölte a kárt, a károkozó magatartást és az ezek közötti ok-okozati összefüggést a korábbi válaszirataiban. Álláspontja szerint éppen a Pénzügyi Szolgáltató az, amelyet mind a Pft., mind a Ptk. rendelkezései alapján olyan bizonyítási kötelezettség terhel, amelynek a mai napig nem tudott eleget tenni. Kérelmező ismét megerősítette, hogy sem ő, sem a feljelentés alapján eljáró nyomozó hatóság nem tudja - a tudomása szerint - a mai napig, hogy a csalók miként hajtották végre a csalást. Azt, hogy esetleg egy kémprogramot telepítettek a számítógépére, csak a saját laikus elképzelése volt az esetről a rendőrségi jegyzőkönyv felvételekor, amikor megpróbálta valamilyen magyarázattal utólag összekötni az eseményeket. Azt azonban, hogy önként adott volna hozzáférést bármilyen titkos adatához, kifejezetten visszautasítja. Teljességgel visszautasította továbbá, hogy a mobiltelefonhoz bármiféle hozzáférést engedett volna bármilyen harmadik személynek akár közvetetten is, ezt következetesen tévesen és iratellenesen ismételteti iratában a Pénzügyi Szolgáltató. A telefonja kapcsán - mint azt a rendőrségi jegyzőkönyv is rögzíti - csalással SIM-kártya cserét hajtottak végre.

Kérelmező hivatkozott arra is, hogy a Pénzügyi Szolgáltató továbbra sem bizonyította, miszerint súlyosan gondatlanul járt volna el. Ezzel kapcsolatban előadta, hogy a Pft. nem határozza meg, hogy mit tekint súlyosan gondatlan eljárásnak, ugyanakkor a magyar jog, illetve jogirodalom egyértelműen meghatározza azt: e szerint súlyosan gondatlanul jár el, aki előre látja a magatartásának lehetséges következményeit, de könnyelműen bízik azok elmaradásában. Egy másik meghatározás szerint súlyos gondatlanság általában akkor áll fenn, ha a gondosságnak olyan feltűnő elhanyagolása állapítható meg, amely már egészen közel áll a szándékossághoz.

Jól felépített, előre megfontolt bűncselekményt követett el ellene egy professzionális bűnöző vagy bűnözői csoport, amelynek részeként megtévesztették. A profi bűnözők eljárása miatt nem is látta előre, hogy amikor a saját számítógépén saját maga műveleteket végzett, azzal bármilyen módon hozzáférést biztosított illetéktelen személy számára a belépési kódjaihoz, nemhogy bízott volna annak elmaradásában. Álláspontja szerint a fogyasztói mivoltából fakadó óvatlanság és figyelmetlenség azonban nem elegendő a súlyos gondatlanság megállapításához.

11.2. A Testület felhívására a Pénzügyi Szolgáltató 2020. február 14. napján kelt beadványában nyilatkozott.

Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy az ügyben 2019. október 16-án, Kérelmező első panaszbejelentésének napján 9 óra 10 perckor folytattak telefonos egyeztetést, mivel a Kérelmező csalást jelentett be, ezért közvetlenül a csalásmegelőzési osztályuk munkatársa hívta mobiltelefonjáról, *amely hívás nem rögzített vonalon történt, így erről hangfelvétel és szó szerinti leirat nem áll rendelkezésükre.* Ennek a hívásnak a tartalmát rögzítették a P65 nyomtatványban, amelyet 2019. október 18-án továbbítottak az MNB felé. Ennek szövegezése az alábbi volt: *„Az ügyfél a vele történő egyeztetés során elmondta, hogy egy idegennel felvette a kapcsolatot munkalehetőség miatt, akivel több esetben telefonon beszélt és az ügyfél saját számítógépére is telepített egy képernyőmegosztó programot, ezen felül a jelszavai egy pendrive-on voltak, ami a gépébe be volt dugva. Az ügyfél gondatlan volt.”*

Kérelmező 2019. október 16-án történt panaszbejelentését követően *teljeskörűen* megvizsgálták az utalás körülményeit. Adatmódosítás (telefonszám) az ügyfél Budapest Internetbank szolgáltatásában

nem történt és a szolgáltatásba történő belépés során nem történt sem felhasználónév, sem jelszó rontás, tehát nem kísérlet volt, hogy valaki belépjen ügyfél Internetbankjába, hanem egy olyan személytől származott a belépési adatok megadása, aki azokat biztosan tudta, nem csak „próbálkozott” a belépési adatokkal. A második szintű belépési kód (amit SMS-ben küldtek az ügyfél telefonszámára) is elsőre sikeresen lett megadva. A vizsgálat során rendelkezésükre állt a fent nevezett telefonhívás és a rendőrségi jegyzőkönyv, amelyek alkalmával ügyfél beismerte, hogy egy idegen számára hozzáférést biztosított a számítógépéhez.

Kérelmező az Internetbank szolgáltatás igénylésekor elfogadta az E-ÁSZF fent nevezett pontjait, így azt is, hogy az utalás jóváhagyásához SMS-ben küldenek részére megerősítő kódot. Kérelmező a xxx-es telefonszámot adta meg a Budapest Internetbank szolgáltatásba történő belépéshez és a jóváhagyó kódok kiküldéséhez. Ez a telefonszám szerepel a történetek óta változatlanul rendszereikben, Kérelmező nem kérte ennek módosítását. Pénzügyi Szolgáltató a fennálló szerződés értelmében erre a telefonszámra küldte az utalás jóváhagyásakor is az üzenetet a belépési kóddal 2019. október 15-én 15 óra 16 perc 59 másodperckor. A telefonszolgáltatónál egy vélhetően hamis meghatalmazással kiadtak más részére egy SIM kártyát ezzel a telefonszámmal, pénzintézetből teljes mértékben független hiba volt és a *Kérelmező gondatlanságán túlmenően emiatt történhetett meg a sikeres utalás*. Pénzügyi Szolgáltatónak továbbra is a leghatározottabb álláspontja az, hogy a Pft. szabályai szerinti jóváhagyás történt az utalás teljesítése előtt, ezért teljesítették azt. Csalás bejelentés kizárólag az ügyfél által 2019. október 16-án tett xxx referenciaszámú bejelentése alapján történt, nem azért, mert a bank az utalás során csalást feltételezett.

Pénzügyi Szolgáltató előadta továbbá, hogy a Kérelmező maga mondta el a telefonos megbeszélés alkalmával, és a feljelentésben is szerepel, hogy idegen ember telepített kémprogramokat a mobiltelefonjára, illetve számítógépére, és ezzel súlyosan megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglaltakat, így a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja, hogy nem tud, nem köteles az ügyfelet ért kárért helytállni. Kérelmező egy ismeretlen kérésére a telefonjára feltelepített egy számára ismeretlen programot - melyről később ügyfél saját maga nyilatkozta, hogy kémprogram - , illetve felengedett egy vadidegen embert a számítógépére úgy, hogy ráadásként abba a saját elmondása szerint be volt dugva egy pendrive, amelyben az összes jelszava rajta volt.

Pénzügyi Szolgáltató ezt követően ismertette a Budapest Internetbanknál a belépés, és az utalás módját. Előadta, hogy az „új partner hozzáadása” gombra kattintva rögzíthetők az új deviza, illetve forint partnerek egyesével. Megbízható kedvezményezett rögzítése/módosítása SMS jóváhagyó kód megadásával végezhető el, mely a biztonságot garantálja. Megbízható kedvezményezett módosítása esetén is SMS jóváhagyó kód beírására van szükség. Itt is elsőre sikeres kódmegadás történt, itt sem merülhetett fel semmilyen körülmény, mely gyanúra adott volna okot. Ez a gyakorlatban azt jelenti, eleget téve a Pft. 37. § (1) bekezdésének, hogy amíg az ügyfelük nem adta meg a felhasználónevét, jelszavát, és az utalás rögzítéséhez szükséges kódot, a tranzakciót nem teljesítik, tehát azt megelőzően szükséges a jóváhagyása. Ha valaki új partnert szeretne rögzíteni, akinek utalni kíván, az utalás adatainak megadása előtt kell, hogy az SMS-ben megküldött jóváhagyó kódot megadja, ha viszont valaki nem partnerként rögzített számlára szeretne utalni, akkor az utalás előtt kell ugyanúgy még egy, SMS-ben megküldött jóváhagyó kódot megadnia. A fentiekkel kapcsolatosan ismételt nyilatkozta a Pénzügyi Szolgáltató, hogy a folyamatuk az MNB által elfogadott, mint erős ügyfélhitelesítés.

Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott arra is, hogy a Kérelmezőt az utalás szokatlan körülményeire való tekintettel keresték telefonon. Az, hogy valami szokatlan, mint például egy új partner, az nem egyenlő a gyanússal. A Pft. 44.§ (1) alapján amiatt nyújtott be csalás-bejelentést, mert a MNB jelentési rendelet, a 38/2018. (XI. 14.) MNB rendelet 2019. január 1-jén hatályba lépett módosítása (1. mellékletét mely tartalmazza a P65 nyomtatványt) kötelezően előírja a pénzforgalmi szolgáltatók számára, hogy abban az esetben, ha az ügyfél csalással érintett tranzakciót jelent a számlavezető felé, kötelező számukra a P65-ös nyomtatványon jelentést tenni az MNB felé, nincs a pénzforgalmi szolgáltatónak mérlegelési lehetősége.

12. A Kérelmező Kérélmé az alábbi indokoknál fogva megalapozott.

13. Testület álláspontja szerint jelen ügyben irányadó szabályokat – ideértve különösen a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával és a jóvá nem hagyott fizetési műveletek teljesítésével kapcsolatos felelősségi és kárviselési szabályokat - a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló **2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) határozza meg az alábbiak szerint:**

37. § (1) Fizetési művelet teljesítésére - a hatósági átutalás és az átutalási végzés alapján végzett átutalás kivételével - akkor kerülhet sor, ha azt a fizető fél előzetesen jóváhagyta. A felek a keretszerződésben megállapodhatnak arról, hogy a jóváhagyás utólagos is lehet.

(2) Fizetési művelet teljesítésének jóváhagyására vagy több fizetési művelet teljesítésére vonatkozó együttes jóváhagyásra a keretszerződésben meghatározott módon kerülhet sor. A fizetési művelet teljesítésére vonatkozó jóváhagyás a kedvezményezetten vagy a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül is megadható.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott jóváhagyás hiányában a fizetési művelet jóvá nem hagyottnak minősül.

40. § (1) Az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani.

43. § (1) A jóvá nem hagyott vagy a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési művelet helyesbítése iránti - fizető fél általi - kérelem esetén a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania - adott esetben a hitelesítés által -, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta, a fizetési művelet megfelelően került rögzítésre, és a teljesítést a pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott szolgáltatás műszaki hibája vagy üzemzavara nem akadályozta.

(2) A jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén - ideértve adott esetben a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót is - a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ez esetben a pénzforgalmi szolgáltatónak - ideértve adott esetben a fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót is - kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.

44. § (1) A jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén - függetlenül attól, hogy azt fizetés-kezdeménnyezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeménnyezték vagy sem - a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató - kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet - **köteles**

a) azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatott a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és

b) a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknappja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

45. § (1) A 44. §-ban meghatározottaktól eltérően az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopotott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a fizető fél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentés megtételét megelőzően.

(2) Nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott felelősség a fizető felet, ha

a) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette,

b) a kárt a pénzforgalmi szolgáltató alkalmazottjának, pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének vagy a pénzforgalmi szolgáltató részére kiszervezett tevékenységet végzőnek az intézkedése vagy mulasztása okozta,

c) a pénzforgalmi szolgáltató nem ír elő erős ügyfél-hitelesítést,

d) a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz vagy távközlési eszköz használatával történt vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt személyes biztonsági elemek - így a személyazonosító kód (PIN kód) vagy egyéb kód - nélkül használták, vagy

e) a pénzforgalmi szolgáltató a 41. § (3) bekezdésében foglalt kötelezettségének nem tett eleget.

(3) A pénzforgalmi szolgáltató mentesül a 45.§ (1), (2) és (4) bekezdés szerinti felelőssége alól, **ha bizonyítja**, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél család módján okozta, vagy a kárt a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek **szándékos vagy súlyosan gondatlan** megszegésével okozta.

14. Az Elektronikus Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételeiben található fogalom meghatározás szerint „Budapest Internetbank: A Bank azon szolgáltatása, amely Böngésző segítségével a Budapest Bank internetes honlapján titkosított elektronikus kapcsolat létrehozása útján lehetővé teszi a Bank és a Számlatulajdonos, Felhasználó között Elektronikus Megbízás, valamint a Bank által a fizetési számlára, Betétre, Értékpapírszámlára vagy a bankkártyára vonatkozóan nyújtott egyéb tranzakció alapú vagy információs szolgáltatások teljesítését, illetve meghatározott banki szolgáltatások igénylését nyomtatványok használata nélkül.” Mivel a Budapest Internetbank olyan személyre szabott eljárást biztosít, amely lehetővé teszi az ügyfél számára fizetési megbízás megtételét, ezért a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 6. § (1) bekezdés 55. pont c) alpontja alapján a Budapest Internetbank szolgáltatás keretében adott fizetési megbízás készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával adott fizetési megbízásnak minősül.

15. Kérelmező 2019. október 16. napján bejelentette a Pénzügyi Szolgáltató részére, hogy 2019. október 15-én illetéktelen személy utalást indított a Budapest Internetbank szolgáltatásából 3 360 000 Ft összegben. Kérelmező előadta, hogy nem ismeri a kedvezményezettet és nem ő végezte a tranzakciót.

15.1. A korábban hivatkozott Pft. 44. § (1) bekezdése szerint a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a jóvá nem hagyott fizetési műveletről, haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig köteles megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét. Mindezek alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak a megtérítési kötelezettsége nem a fizetési művelet megvizsgálását követően áll be, hanem legkésőbb a jóvá nem hagyott fizetési műveletről történő tudomás szerzést követő munkanap végéig. A Pft. fent idézett rendelkezése nem szabályozza az ügyfél helyesbítési kérelmének a kivizsgálását, csupán arra határoz meg előírást, hogy mi az a maximális határidő, ameddig – a Pft. 43. § (2) bekezdése és 45. § (3) bekezdése szerinti bizonyítékok hiányában – az ügyfél fizetési számláján jóvá kell írni a fizetési művelet összegét

Pft. 44. § (1) bekezdésében foglaltak egyébként nem korlátozzák a Pénzügyi Szolgáltató azon jogát, hogy a vitatott összeg jóváírását követően az ügyet kivizsgálja és amennyiben a lefolytatott vizsgálat alapján bizonyítja, hogy a Pft. 45. § (3) bekezdése értelmében mentesül a felelősség alól, az ügyféllel szemben követeléssel lépjen fel.

Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező bejelentését követő napon, azaz 2019. október 17. napján kelt válaszlevelében elutasította a kérelmező jóváírási igényét, mivel a Pénzügyi Szolgáltató a rendelkezésére álló információk alapján megállapította, *hogy banki hiba az eset kapcsán nem történt.* Pénzügyi Szolgáltató hasonlóan nyilatkozott a Kérelmező második panaszára adott válaszlevelében.

Eljáró tanács utalni kíván arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése értelmében csak akkor mentesül a Pft. 45. § (1) és (2) bekezdés szerinti felelőssége alól, **ha bizonyítja**, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta. Mindez azt jelenti, hogy a pénzforgalmi szolgáltatónak minden jogosulatlan fizetési művelet esetében egyedileg kell megvizsgálnia, illetve személyre szabottan és kétséget kizáróan kell bizonyítania, hogy ügyfele a kárt csalárd módon vagy a hivatkozott kötelezettségeinek szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegve okozta. Az, hogy jelen ügyben a jóváírási igény elutasításának indoka, miszerint „nem volt banki hiba”, az említett bizonyítási kötelezettségnek semmiképpen nem felel meg. Emellett nem felel meg annak az elvárásnak sem, hogy az ügyfél a panaszának elutasításakor érdemben információt kapjon az elutasítás indokairól.

15.2. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező bejelentését követő második munkanapon, azaz 2019. október 18-án a P65 nyomtatványon bejelentést tett az MNB felé csalás gyanúja miatt. Erre a jogalapot a Pft. 44. § (1) bekezdése biztosítja, *jóvá nem hagyott fizetési műveletek tekintetében*. Pénzügyi Szolgáltató ellentmondásosan nyilatkozott, hogy a bejelentésre miért került sor. Korábban arra hivatkozott, hogy a Pft. 44.§ (1) bekezdése értelmében, a pénzforgalmi szolgáltató a jóvá nem hagyott tranzakciót köteles jelenteni, *ha azt az ügyfele részére nem téríti meg*. Legutolsó válasziratában pedig azt adta elő, hogy a Pft. 44.§ (1) alapján amiatt nyújtottak be csalás-bejelentést, mert a MNB jelentési rendelet (38/2018. (XI. 14.) MNB rendelet) 2019. január 1-jén hatályba lépett módosítása (1. mellékletét mely tartalmazza a P65-öt) kötelezően előírja a pénzforgalmi szolgáltatók számára *abban az esetben, ha az ügyfél csalással érintett tranzakciót jelent a számlavezető felé*. Ebben az esetben kötelező számukra a P65-ös nyomtatványon jelentést tenni az MNB felé, nincs a pénzforgalmi szolgáltatónak mérlegelési lehetősége.

Az eljáró tanács fentiek kapcsán rá kíván mutatni, hogy a Pft. tv. 44. § (1) bekezdése szerinti MNB felé történő bejelentés (amely indoka, hogy a Pénzügyi Szolgáltató adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik) csak a jóváírásra nyitva álló határidőt érinti, de a Pft. egyéb felelősségi szabályai alól nem ad felmentést. Pénzügyi Szolgáltató felelősség alóli mentesüléséhez a Pft. tv. 43. § (2) és a 45. § (3) bekezdése alapján a Pénzügyi Szolgáltatónak változatlanul azt kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Továbbá a csalás gyanújának alaposnak kell lennie, amely alapján nagy valószínűséggel megállapítható valaki csalárd magatartása. Pft. 44. § (1) bekezdésének helyes értelmezése alapján az MNB felé történő bejelentést a jóváírási igény teljesítésére meghatározott határidőn belül, azaz maximálisan egy munkanapon belül kell megtenni. Jelen esetben a Pénzügyi Szolgáltató ezt a határidőt elmulasztotta.

16. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező jóváírási igényét egy munkanapon, azaz a jóváírásra és nem a kivizsgálásra előírt határidőn belül elutasította. Ebből az következik, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónak minden olyan bizonyíték a rendelkezésére kellett, hogy álljon ezen határidő alatt, amely alapján a fentiekben ismertetett felelőssége alóli mentesülését meg tudta állapítani. Az eljáró tanács szerint a panaszt elutasító levelekből nem lehet megállapítani, hogy mi az az indok, bizonyíték (vizsgálat), amely alapján a Pénzügyi Szolgáltató megállapította a felelősség alóli mentesülését. MNB felé tett, jelen eljárásban becsatolt csalás-bejelentésben a jóváírás elutasításának indoklása ad ebben némi támpontot: „Az ügyféllel történő egyeztetés során elmondta, hogy egy idegennel felvette a kapcsolatot munka lehetőség miatt, akivel több esetben telefonált és az ügyfél saját számítógépére is feltelepített egy képernyőmegosztó programot, ezen felül a jelszavai egy pendrive-on voltak, ami a gépébe be volt dugva. Az ügyfél gondatlan volt.”

Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során benyújtott válasziratában előadta, hogy Kérelmező 2019. október 16-án történt panaszbejelentését követően **teljeskörűen** megvizsgálták az utalás körülményeit. Adatmódosítás (telefonszám) az ügyfél Budapest Internetbank szolgáltatásában nem történt és a szolgáltatásba történő belépés során nem történt sem felhasználónév, sem jelszó rontás, tehát nem

kísérlet volt, hogy valaki belépjen ügyfél Internetbankjába, hanem egy olyan személytől származott a belépési adatok megadása, aki azokat biztosan tudta, nem csak „próbálkozott” a belépési adatokkal. A második szintű belépési kód (amit SMS-ben küldtek az ügyfél telefonszámára) is elsőre sikeresen lett megadva. A vizsgálat során rendelkezésükre állt a fent nevezett telefonhívás és a rendőrségi jegyzőkönyv, amelyek alkalmával ügyfél beismerte, hogy egy idegen számára hozzáférést biztosított a számítógépéhez.

Pénzügyi Szolgáltató szerint Kérelmező maga mondta el a telefonos megbeszélés alkalmával, és a feljelentésben is szerepel, hogy idegen ember telepített kémprogramokat a mobiltelefonjára, illetve számítógépére, és ezzel súlyosan megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglaltakat, így a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja, hogy nem tud, nem köteles az ügyfelet ért kárért helytállni. Kérelmező egy ismeretlen kérésére a telefonjára feltelepített egy számára ismeretlen programot - melyről később ügyfél saját maga nyilatkozta, hogy kémprogram - illetve felengedett egy vadidegen embert a számítógépére úgy, hogy ráadásként abba a saját elmondása szerint be volt dugva egy pendrive, amelyben az összes jelszava rajta volt.

17. Fentiek és a Pft 43. § (2) és a 45. § (3) bekezdésében foglalt bizonyítási kötelezettsége alapján a Pénzügyi Szolgáltatónak azt kell bizonyítania, hogy a Kérelmező a 40. § (1) bekezdésében foglaltak kötelezettségét **súlyosan gondatlanul megszegte** azzal, hogy a **készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél a 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.**

Mivel nem vitatottan a Kérelmező csalás áldozata lett, így a Pft. alapján nélkülözhetetlen a csalás körülményeinek, különösen a Kérelmező súlyos gondatlanságának vizsgálata. A Pft. vonatkozó rendelkezései értelmében csak az eset összes körülményét értékelve lehet azt eldönteni, hogy valakinek a magatartása súlyos gondatlannak minősül-e, vagy sem.

A súlyos gondatlanság a töretlen bírósági gyakorlat szerint az adott helyzetben elvárható gondos magatartás olyan feltűnő elhanyagolása, az elemi biztonsági intézkedések olyan szintű elmulasztása, amely súrolja a szándékosság, az eredmény kívánásának a határát. Pusztán a vonatkozó szabályok megszegése, a tevékenységgel kapcsolatos **óvatlanság vagy figyelmetlenség nem elegendő a gondatlanság súlyos voltának megállapításához.** A PSD2 irányelv alapján a gondatlanság fogalma csak a gondossági kötelezettség megsértését jelenti, míg a súlyos gondatlanságnak a pusztán gondatlanságnál többet, jelentős mértékű hanyagságról tanúskodó magatartást kell jelentenie.

Az eljáró tanács utalni kíván arra is, hogy a jogszabály értelmében – figyelemmel a Pft. 34. §-ban rögzített kötelező (kógens) szabályokra tekintettel - általános jelleggel nem lehet az ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásának minősíteni, ha a fizetési megbízás megadásakor személyes biztonsági elemeket alkalmaztak, erre hivatkozással a pénzforgalmi szolgáltató a felelősségét általános jelleggel nem zárhatja ki és a felelősségi szabályokat nem gyengítheti, ronthatja le. A **Pénzügyi Szolgáltató Üzletszabályzatának, Feltételeinek rendelkezéseit kizárólag a Pft. kógens előírásaival (így különösen a 43-45. §-aiban foglaltakkal) összhangban lehet értelmezni.**

Fentiekén túl a bizonyításra irányadó általános szabályok szerint a jogvita eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a Pénzügyi Békéltető Testület valóban fogadja el. A jogvita elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a feleket terheli. *A bizonyítékok rendelkezésre bocsátása elmulasztásának jogkövetkezményei, valamint a bizonyítás esetleges sikertelensége a bizonyításra kötelezett felet terheli.*

18. Pénzügyi Szolgáltató által elvégzett vizsgálatok, amely alapján megállapították, miszerint az adatmódosítás (telefonszám) az ügyfél Budapest Internetbank szolgáltatásában nem történt és a szolgáltatásba történő belépés során nem történt sem felhasználónév, sem jelszó rontás, illetve a második szintű belépési kód (amit SMS-ben küldtek az ügyfél telefonszámára) is elsőre sikeresen lett megadva, az eljáró tanács szerint nem bizonyítják a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegését. Önmagából a hibátlan belépési adatok megadásából nem következik a

Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése. Mindez azt eredményezné, hogy a jogszabályban meghatározott bizonyítási kötelezettség csupán a művelet (kódok) hibátlan teljesítéséig terjedne, és így a tényleges bizonyítás lényegében egy vélekedés lenne. Ez jelentősen lerontaná a jogszabály szigorú felelősségi rendszerét. Továbbá ebben az esetben önmagában a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával bizonyítaná Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegését, amely a Pft. korábban ismertetett rendelkezésével lenne ellentétes. De az említett tények arra sem alkalmasak, hogy a fizetési művelet jóváhagyását bizonyítsák, mivel a Pft. 43. § (2) bekezdése szerint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta. Erre figyelemmel a fizetési művelet jóváhagyását a pénzforgalmi szolgáltató az eszköz használatának tényén túl további bizonyítékokkal is köteles alátámasztani, melynek az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató nem tudott eleget tenni.

Pénzügyi Szolgáltató bizonyítékként hivatkozott 2019. október 16-án, Kérelmező első panaszbejelentésének napján 9 óra 10 perckor folytatott telefonos egyeztetésre. Pénzügyi Szolgáltató – a Testület felhívására - ezt a bizonyítékot nem tudta a Testület rendelkezésére bocsátani, mivel a hívás nem rögzített vonalon történt, így erről hangfelvétel és szó szerinti leirat nem áll a Pénzügyi Szolgáltató rendelkezésére. Mindezek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület jelen eljárásában ezt a bizonyítékot nem tudta figyelembe venni.

Pénzügyi Szolgáltató szintén bizonyítékként hivatkozott a rendőrségi feljelentésre, amelyben szerepel, hogy idegen ember telepített kémprogramokat a Kérelmező mobiltelefonjára, illetve számítógépére. A rendelkezésre álló iratok szerint a Kérelmező telefonjára Telegram alkalmazást, míg a számítógépére uuu programot, valamint ttt programot telepített, amelyek széles körben elérhető programok.

Kérelmező részéről azonban az csak feltételezésként jelent meg, hogy CDE netbankba (tehát nem a Pénzügyi Szolgáltató netbankjába) történő belépés során férhetett hozzá illetéktelen személy feltehetően az uuu program segítségével a Kérelmező belépési azonosítójához, illetve a Kérelmező úgy vélte, hogy a nevezett személy tudtán kívül hozzájuthatott egy általa titokban feltelepített ún. „trójai” program segítségével a CDE-nél vezetett bankszámlához tartozó netbank (nem a Pénzügyi Szolgáltató netbankja) fiók belépési adataihoz. Feltételezés és vélekedés szintén nem felel meg a vonatkozó bizonyítási kötelezettségnek.

Pénzügyi Szolgáltató szerint a vitatott fizetési művelet a Pft. szerint jóváhagyott, ugyanakkor a Kérelmező gondatlansága miatt teljesült fizetési művelet volt. Az eljáró tanács ennek kapcsán megjegyzi, hogy ilyen minősítés a Pft. korábban ismertetett rendelkezéseiből semmilyen formában nem vezethető le.

19. Jelen ügyben megállapítható volt, hogy a második belépési kód megszerzése, felhasználása, illetve további SMS jóváhagyáshoz kötött műveletek végrehajtása kívül esett a Kérelmező és egyúttal a Pénzügyi Szolgáltató érdekkörén, magatartásán. Ebben a Kérelmező bármilyen gondatlansága és kötelezettségszegése nem volt megállapítható.

20. Mivel az eljáró tanács a Kérelmező elsődleges kérelmének teljes egészében helyt adott, ezért a másodlagos kérelemmel kapcsolatos döntés szükségtelen, a Testület ebben a kérdésben ezért a döntéshozatalát mellőzte.

21. A Pft. 45. § (1) bekezdése szerint, amennyiben a jóvá nem hagyott fizetési művelet – többek között – készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából ered, a fizető fél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a Pft. 40. § (2) bekezdésében meghatározott bejelentés megtételét megelőzően. A Pft. 45. § (2) bekezdésének d) pontja alapján azonban nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott – tizenötezer forint viselésére vonatkozó – felelősség a fizető felet, ha a kárt készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő olyan személyre szabott eljárással okozták, amely információtechnológiai eszköz, vagy távközlési eszköz használatával történt. Pft. 45. § (2) bekezdésének a) pontja alapján szintén nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott – tizenötezer forint viselésére vonatkozó – felelősség a fizető felet, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz

ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizető fél a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette. Mivel jelen esetben a Testület álláspontja szerint fenti körülmények megvalósultak, így a Pft. 45. § (1) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatók a Kérelmezők által vitatott, jóvá nem hagyott tranzakciókra. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a teljes összeg megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

Fentiek alapján a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkezésre álló okirati bizonyítékok és az elhangzott nyilatkozatok alapján nem találta bizonyítottnak és így megalapozottnak a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozását, hogy a Kérelmező a fizetési műveletet jóváhagyta vagy a Pft. 40. § (1) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Fentiek alapján továbbá a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező teljes kárát köteles a Pft. 44. § (1) bekezdése és a 45. § (2) bekezdése szerint megtéríteni. Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület a kérelemben meghatározott 3.360.000 Ft megfizetésére hívta fel ajánlásával a Pénzügyi Szolgáltatót.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdekében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve, ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács a rendelkező rész szerinti ajánlást adta ki. Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

Budapest, 2020. március 03.

Dr. Cserépi Judit
eljáró tanács tagja s.k.;

Dr. Tarpai Lajos Tamás
eljáró tanács elnöke s.k.;

Dr. Sebestyén Ádám
eljáró tanács tagja s.k.