

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület I. M. (xxx.) által képviselt **F. J. és F. Jné** (yyy; a továbbiakban együtt: *Kérelmező/Kérelmezők*) **ABC Bank** (xyz.; 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 eljáró tanácsa a Pénzügyi Szolgáltató részére az alábbi ajánlást teszi:

A Pénzügyi Szolgáltató az ajánlás kézhezvételét követő 15 (tizenöt) napon belül térítse meg a Kérelmezők részére a 2019. január 03-ai, Kérelmezők által jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét 1 800 000,- Ft-ot (azaz egymillió-nyolcszáz ezer forintot), valamint a xxx számú 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

A kérelemben ismertetett és a becsatolt okiratokból megállapítható tényállás szerint Kérelmező 2019. január 03. napján előterjesztett panaszában előadta, hogy aznap történt két tranzakciót, egy 800.000,- Ft összegű és egy 1.000.000,- Ft összegű tranzakciót nem ő kezdeményezett. A Pénzügyi Szolgáltató 2019. január 17. napján kelt válaszlevelében nyilatkozott arról, hogy a panaszt kivizsgálta és megállapította, hogy ismeretlen feladók, un. adathalászok e-mailt küldtek a Kérelmező részére, amiben egy link volt. A linkre lépve egy hamis ABC oldalra lehetett eljutni, ahol az ismeretlen személyek ABC e-bank belépési

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

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

információkat gyűjtöttek. Ezen a módon megszerzett azonosító adatokkal második lépésben az ismeretlen személyek 2019.01.03. napján 12:46 perckor mobil tokent aktiváltak. Az aktiválás azonnali SMS küldést generált a Kérelmező által megadott mobilszámra. Az SMS-ben a Kérelmezőt tájékoztatta a Pénzügyi Szolgáltató, hogy használja az aktiváláshoz a kapott kódot, ha pedig nem ő kezdeményezte az aktiválást, akkor azonnal hívja a telecentert. Ezt követően két órán belül (2019.01.03-án 14 óra 44 perckor 1 000 000 Ft, 14 óra 46 perckor pedig 800 000 Ft összegben) elindították az ismeretlen személyek a vitatott tranzakciókat. A Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező gondatlanságát állapította meg az adathalászzal összefüggésben, mert egyfelől a Kérelmező nem tartotta biztonságban az azonosító adatokat, másfelől pedig nem reagált az SMS értesítésekre.

Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató elutasító levele miatt 2019. január 28. napján új beadványt nyújtott be. Pénzügyi Szolgáltató 2019. február 19. napján kelt levelében a Kérelmező igényét ismételten elutasította. Előadta, hogy rendszerinformációik alapján 12 óra 46 perckor és 12 óra 47 perckor ugyanarról az IP címről újabb sikeres bejelentkezés történt F. Jné és a F. J. felhasználónevével és jelszavával, ugyanarra az xxx telefonszámra kiküldött kóddal, SMS azonosítással. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint, amennyiben 12 óra 46 perckor és 12 óra 47 perckor Kérelmezők bejelentkeztek a ABC e-bankba a fenti telefonszámra kapott azonosítókkal, a telefonra 12 óra 44 perckor és 12 óra 46 perckor a ABC mobil-token aktiválásról szóló SMS-ek megtekintése elvárható lett volna. Rendszerinformációik utólagos elemzése alapján Pénzügyi Szolgáltató azt is megállapította, hogy 12 óra 46 perckor és a 12 óra 47 perckor ABC E-bank bejelentkezések történtek adathalász oldalról történő átirányítást követően. Pénzügyi Szolgáltató a 2019.01.17-i válaszlevelében írtakat, miszerint a rendelkezésre álló adatok alapján F. J. azonosító kódjai adathalász e-mail alapján kerültek az elkövetők birtokába, továbbra is fenntartotta.

A Pénzügyi Szolgáltató elutasító válaszára, valamint arra figyelemmel, hogy a Pft. tv. 44. § (1) bekezdés a) és b) pontjában foglalt kötelezettségének a Pénzügyi Szolgáltató nem tett eleget, a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót az általa a Pénzügyi Szolgáltató felé bejelentett 1.800.000 Ft összegű igény megfizetésére.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2019. június 18. napján, 2019. augusztus 26. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirat, az eljárás során benyújtott beadványok, valamint a meghallgatásokról felvett, xxx, yyy számú jegyzőkönyvek tartalmazzák a Kérelmezők és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját, nyilatkozatait. A meghallgatásokon a felek megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek egyezséget.

Pénzügyi Békéltető Testület a Pénzügyi Szolgáltatót több alkalommal is írásban nyilatkozattételre hívta fel.

Felhívásra a Pénzügyi Szolgáltató - többek között - 2019. július 18., valamint 2019. augusztus 01. napján kelt beadványával válaszolt, amelyek kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy beadványok és mellékletei banktitkot tartalmaznak.

Pénzügyi Szolgáltató 2019. szeptember 02. és 3. napján további beadványokat terjesztett elő. Előadta, hogy a 2009. évi LXXXV. törvény (Pft. tv.) 44.§ (1) bekezdése a jóvá nem hagyott fizetési műveletek kapcsán kimondja, hogy a Pénzügyi Szolgáltató köteles a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét azt követően egy munkanapon belül jóváírni, hogy erről a műveletről tudomást szerzett, vagy tájékoztatták. Ez alól a kötelezettség alól a Pénzügyi Szolgáltató akkor mentesül, ha „az adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet”. A Pénzügyi Szolgáltató 2019. január 17. napján úrlapon eleget tett bejelentési kötelezettségének. Álláspontja szerint a Pft. tv. 44.§ (1) bekezdése kizárólag a jóváírás esetén szabályozza az 1 munkanapon belüli intézkedési kötelezettséget. A Felügyelet részére történő bejelentés, valamint az ügyfélnek a tájékoztatására nem írja elő a jogszabály ezt a rövid határidőt. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint egy napon belül teljesíthető a jóváírás, és a banki gyakorlat alapján ez meg is történik a jóvá nem hagyott fizetési műveletek esetében, azonban a csalás vonatkozásában részletes

bejelentés elkészítése, valamint az ügyfél kiértékelése ennyi idő alatt nem lehetséges. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint nem történt mulasztás az ügy bejelentése és a Kérelmező kiértékelése kapcsán.

Pénzügyi Szolgáltató szerint tehát az azonnali jóváírás megtagadására nem csak bizonyítékok alapján kerülhet sor, hanem a jogszabály által megfogalmazottak szerint már akkor is, ha a Pénzügyi Szolgáltató „csalásra gyanakszik”, tehát már a gyanú megalapozza a jóváírás megtagadását. A 44. § (1) bekezdése vonatkozásában álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató helyesen járt el és nem sértette meg a jogszabályban foglaltakat.

A Pft. tv. 44.§ (1) szerint a Pénzügyi Szolgáltató abban az esetben jogosult megtagadni a jóvá nem hagyott fizetési művelet jóváírását, ha „az adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakszik”. Erről a jogszabály értelmében írásban tájékoztatnia kell a Kérelmezőt (ügyfelet). Ezen kötelezettség kapcsán alkalmazandó a Pft. tv. 45.§ (3) bekezdése, mely a szolgáltatónak a felelősség alóli mentesülését tartalmazza. Ezen mentesülésnek két fordulata van. Az első eset, ha a fizető fél csalárd módon jár el, jelen esetben nem volt erről szó. A másik eset, ha a kárt a fizető fél a Pft. tv. 40.§ (1) és (2) bekezdésében foglalt kötelezettségei szándékos, vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta. Fentiek alapján tehát a Pénzügyi Szolgáltató az ügyfelet értesítenie kell a mentesülés okáról, amit jelen esetben a Pénzügyi Szolgáltató a 2019. január 17. napján kelt, első levélben meg is tett. A nevezett levél tartalmazza, hogy a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a jogszabályban foglalt kötelezettségeit, melyek egyfelől a kódok biztonságban tartását, másfelől pedig a bejelentési kötelezettséget jelentik. A Pénzügyi Szolgáltató tehát a levelében eleget tett a jogszabályi kötelezettségének, hiszen megfogalmazta azon ügyfél magatartást, mely a kár bekövetkezéséhez vezetett. A levélben részletesen le van írva a Pft.tv. 44.§ (1) bekezdése alapján elvárt „csalásra gyanakvás”. A gyanakvásnál több bizonyosságot a jogszabály sem vár el. Pénzügyi Szolgáltató jogszabályértelmezése szerint azt várja el, hogy ha felmerül a csalás gyanúja, akkor erről tájékoztassa az ügyfelet, illet az is részletezze, hogy miért tekinti az ügyfél eljárását súlyosan gondatlannak. Ezen feltételeknek a 2019. január 17. napján kelt levél megfelel.

Pénzügyi Szolgáltató szerint kiemelt jelentősége van annak, hogy a Pénzügyi Szolgáltató már 2019. január 17-én teljes körű tájékoztatást adott a Kérelmező részére, hiszen leírta, hogy milyen csalásra gyanakszik, és azt is leírta, hogy a csalók milyen módon *vehették* rá a Kérelmezőt arra, hogy sikeresen átadja a részükre a belépési kódokat. A Pénzügyi Szolgáltató valóban arra hivatkozik, hogy adathalász támadás történt, valamint azt is leírja, hogy visszaélés történt, ellenben azt is leírja, hogy ez kizárólag a Kérelmező súlyosan gondatlan eljárásával összefüggésben történhetett meg, ugyanis a Kérelmező adta ki a belépési adatokat a banki honlapon tett általános figyelmeztetés ellenére. A megszerzett belépési adatokkal történő token regisztrálás vonatkozásában a bejelentési kötelezettség elmulasztása ugyancsak a Kérelmezőnek róható fel, hiszen a Pénzügyi Szolgáltató SMS-ben figyelmeztette arra, hogy ha nem ő kezdeményezte az aktiválást, akkor azonnal jelezze, továbbá arról is értesítette, hogy mobilbank alkalmazást aktiváltak. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Kérelmezőnek ezt a két SMS-t olvasnia kellett, hiszen az ezt követően küldött SMS-ben kapott jelszavakat a Kérelmező felhasználta (2019.01.03. napján 12:46 és 12:47 perckor). A Pénzügyi Szolgáltató által levezetettek alapján a Kérelmező meg tudta volna akadályozni a 2019.01.03. napján 14 óra 44 és 14 óra 46 perckor indított utalásokat.

Kérelmező nem jelezte, hogy idegenek megszerezték volna a belépési kódjait és azt jogosulatlanul felhasználták volna. A Pénzügyi Szolgáltatónak tünt fel, hogy a harmadik személy számlájáról olyan összegű és mennyiségű pénz került felhasználásra egy malajziai címről, ami felveti a csalás lehetőségét, azonban ezt a Pénzügyi Szolgáltató észlelte és felhívta a Kérelmező figyelmét. A Kérelmező egyértelműen elmulasztotta a Pft. tv. 40.§ (2) szerinti bejelentési kötelezettségét.

Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató mind a Pft. tv. 40.§ (1) bekezdésében, mind pedig a Pft. tv. 45.§ (3) bekezdésében foglaltakat betartotta, jogosan tagadta meg a jóváírást, a csalás kapcsán megtette a bejelentést a Felügyelet részére és kiértékelte a Kérelmezőt. Végül pedig a Kérelmező részére feltárta a feltételezett csalás részleteit, és azt, hogy a Kérelmező mely pontjait szegte meg a jogszabálynak, és ez alapján miért tartja a Pénzügyi Szolgáltató megalapozottnak a mentesülését.

A Kérelmezők Kérelme az alábbi indokoknál fogva megalapozott.

1. Felek között jelen eljárás során nem volt vita abban, hogy a 2019.01.03-án 14 óra 44 perckor, valamint 14 óra 46 perckor végzett tranzakciókat nem a Kérelmezők kezdeményezték és nem ők hagyták jóvá. 2019. június 18. napján megtartott meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy „nem vitatják, hogy a Kérelmezők a nevezett tranzakciókat nem hagyták jóvá, ennek alapján a Pénzügyi Szolgáltató jóvá nem hagyott fizetési műveletként kezeli a tranzakciókat.”

2. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló **2009. évi LXXXV. törvény** (a továbbiakban: Pft.) 44. § (1) bekezdése értelmében

44. § (1) A jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén - függetlenül attól, hogy azt fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezték 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 tájékoztatták 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 értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

Az eljárás során rendelkezésre álló iratok szerint Kérelmezők 2019. január 03. napján jelentették be a Pénzügyi Szolgáltató felé, hogy a vitatott tranzakciókat nem ők kezdeményezték.

Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 44. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerinti kötelezettségét – a jogszabályban megjelölt határidőben, illetve mostanáig - nem teljesítette. Pénzügyi Szolgáltató eljárását – többek között - azzal támasztotta alá, hogy a Pft. 44.§ (1) bekezdése kizárólag a jóváírás esetén szabályozza az 1 munkanapon belüli intézkedési kötelezettséget. A Felügyelet részére történő bejelentés, valamint az ügyfélnek a tájékoztatására nem írja elő a jogszabály ezt a rövid határidőt. Pénzügyi Szolgáltató ugyanakkor beadványában nem jelölte meg, hogy álláspontja szerint csalás gyanúja esetén milyen határidőn belül kell a MNB részére a bejelentést megtenni. Pénzügyi Szolgáltató jelen ügyben az MNB felé történő bejelentését **P65** MNB azonosító kódszámú (Megnevezés: „*Meg nem térített fizetési műveletek*”) alatt 2019. január 17. napján (Kérelmezők jóvá nem hagyott fizetési műveletről szóló bejelentést követő 14 nappal később) tette meg, egyébként aznap, amikor a Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmezők igényét elutasító és a Pénzügyi Szolgáltató - álláspontja szerinti - mentesülését tartalmazó levél kelt.

Pénzügyi Békéltető Testület álláspontja szerint Pft tv. 44. § (1) bekezdése alapján a csalás bejelentésének határideje megegyezik a jóváírásra írt törvényi határidővel:

A Pft. 44. § (1) bekezdése előírja, hogy a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatója azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről (jelen esetben 2019. január 03.) haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig köteles megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét. Jogszabály már nem ad lehetőséget arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató kivizsgálás eredményeképpen döntsön a visszatérítésről vagy az elutasításról. Pénzforgalmi szolgáltató a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelemről történő tudomásszerzést, tájékoztatást követően, amennyiben a csalás gyanúja hiányában nem tesz bejelentést az MNB felé, a kifogásolt fizetési művelettel érintett összeg jóváírását, fizetési számla helyreállítását a Pft tv. 44. § (1) bekezdésében meghatározott határidőben, azaz tudomásra jutást követően haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig meg kell tennie, kivéve, ha ezen határidő letelte előtt már rendelkezésre állnak a felelősség alóli mentesülését igazoló bizonyítékok. Pft. 44. § (1) bekezdés szerinti MNB részére történő bejelentés csak az eset kivizsgálására ad lehetőséget, de Pft. felelősségi szabályai alól nem ad felmentést.

Az eljáró tanács szerint, amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató álláspontja alapján nem a jóváírásra irányadó határidőn belül kell a csalás gyanúja esetén az MNB felé a bejelentést megtenni - hanem lényegében bármikor - akkor abban az esetben sérülne az a főszabály, miszerint a pénzforgalmi szolgáltató – azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták - haladéktalanul köteles a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét megtéríteni és a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani. Fontos továbbá, hogy a csalárd magatartás megítélésének pedig objektív alapokon kell nyugodnia, annak érdekében, hogy a megalapozatlan csalás-bejelentések ne az ügyfélpénzek Pft. 44. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerinti visszatérítésének elmaradását eredményezhessék.

Továbbá az eljáró tanács hivatkozni kíván a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank alapvető feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló 38/2018 (XI. 14.) MNB rendelet 1. § (1) bekezdésében hivatkozott 1. sz. mellékletében foglaltakra, amely többek között adatszolgáltatások gyakoriságát, teljesítésének módját és határidejét tartalmazza. Az 1. sz. melléklet 103. sora rögzíti, hogy a P65 azonosító kódszámú (Megnevezés: „Meg nem térített fizetési műveletek”) adatszolgáltatás határideje: a tárgynapot követő munkanapot. Figyelemmel a Pft. 44. § (1) bekezdésének rendelkezésére, illetve az abban foglalt rendelkezésekkel összhangban a „tárgynap” alatt az ügyfél jóvá nem hagyott fizetési műveletre vonatkozó bejelentésének a napját kell érteni.

Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató csalás bejelentése kapcsán nem a Pft. tv. 44. § (1) bekezdése rendelkezéseinek megfelelően járt el, ezzel megsértette a Pft. 44. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerinti, szigorú határidőhöz kötött jóváírási és helyreállítási kötelezettségekre vonatkozó rendelkezéseket.

3. Az eljáró tanács utalni kíván arra, hogy a kivizsgálás tényétől függetlenül ugyanakkor a Pft. 45. § (3) bekezdése továbbra is alkalmazandó. A pénzforgalmi szolgáltató csak akkor mentesül a Pft. 45. § (1), (2) és (4) 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.

45. § (1) A 44. §-ban meghatározottaktól eltérően az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopott 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 csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek **szándékos vagy súlyosan gondatlan** megszegésével okozta.

4. A pénzforgalmi törvény a felelősség alóli mentesülés tekintetében a bizonyítási kötelezettséget a Pénzügyi Szolgáltatóra telepíti. A hivatkozott jogszabály értelmében megtérítés nélküli elutasításnak akkor van helye, ha a pénzforgalmi szolgáltatónak rendelkezésre állnak a Pft. 43. § (2) és a 45. § (3) bekezdése szerinti felelősség alóli mentesülését alátámasztó bizonyítékok. Mindez azt jelenti, hogy a vitás ügyeket a pénzforgalmi szolgáltatónak egyedileg kell megvizsgálnia és bizonyítási kötelezettségének akkor tesz eleget a pénzforgalmi szolgáltató, ha az általa hivatkozott bizonyíték **személyre szabott** (azaz: a fizető fél magatartásához kapcsolódik) **és kétséget kizáró mértékű**, azaz kizárja más közrehatás lehetőségét.

Pénzügyi Szolgáltató képviselője 2019. augusztus 26. napján tartott meghallgatáson nem vitatta, hogy a Pénzügyi Szolgáltató *egy munkanapon belül* személyre szabottan és kétséget kizáróan *nem bizonyította* az ügyfél súlyosan gondatlan kötelezettségzegését, a 2019. január 17-én kelt a felelősség alóli mentesülésüket alátámasztó iratban *valószínűsítették*, hogy visszaélés történhetett.

5. Pénzügyi Békéltető Testület szerint a Pénzügyi Szolgáltató jelen ügyben akkor járt volna el helyesen, ha **azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a jóvá nem hagyott fizetési műveletről (jelen esetben 2019. január 03.) és a Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti határidőben (haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig) nem állnak hiánytalanul rendelkezésére a megtérítési felelősség alóli mentesülést alátámasztó bizonyítékok és csalás gyanúja miatt bejelentést sem tett, ügy ezen határidő letelte előtt a kifogásolt fizetési műveletek összegét megtéríti a Pft. tv. 44. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint a Kérelmezők részére.**

Az eljáró tanács utalni kíván arra, hogy a Pft. tv. 44. § (1) bekezdésében foglalta rendelkezések nem zárják ki, hogy a megtérítést követően a pénzforgalmi szolgáltató az ügyet utólagosan kivizsgálja. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató a kivizsgálás eredményeképpen személyre szabottan és kétséget kizáróan sikeresen bizonyítja, hogy a jogszabály vonatkozó rendelkezése értelmében mentesül a felelősség alól, az ügyfelével szemben követeléssel léphet fel.

Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa a benyújtott dokumentumok és az elhangzott nyilatkozatok alapján azt állapította meg, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti határidőben személyre szabottan és kétséget kizáróan *nem bizonyította* a megtérítési felelősség alóli mentesülését és csalás gyanúja miatt Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti határidőben bejelentést *sem* tett, ennek ellenére a Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti határidő letelte előtt a kifogásolt fizetési műveletek összegét *nem* térítette meg a Pft. tv. 44. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint a Kérelmezők részére. Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanács mindezek alapján megállapította, hogy Pénzügyi Szolgáltató megsértette a Pft. 44. § (1) bekezdésében foglaltakat.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében 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 kötelezőként 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, 2019. szeptember 13.

Dr. Sebestyén Ádám
eljáró tanács tagja s.k.;

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

Csomorné Dr. Lajkó Ildikó
Erzsébet
eljáró tanács tagja s.k.