

A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!

A Pénzügyi Békéltető Testület **L. K. M.** (xxx.; a továbbiakban: *Kérelmező*) **ABC Bank** (yyy.; a továbbiakban: *Pénzügyi Szolgáltató*) ellen benyújtott kérelmére indult, xxx ügyszám alatt nyilvántartásba vett pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban meghallgatáson 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 műveletek kapcsán összesen 3.900.000 Ft-ot, továbbá ezen összegre tekintettel 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.

A Pénzügyi Békéltető Testület erre irányuló kérelem hiányában az eljárási költségek viseléséről történő rendelkezést mellőzte.

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.

Pénzügyi Békéltető Testület

INDOKOLÁS

1. A Kérelmező a 2022. szeptember 15. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

2. Kérelmező kérelmében előadta, hogy 2022. június 20. napján online felületen értékesíteni kívánta egy használt ruhadarabját. Az xxx oldalon meghirdetett termékért még a hivatkozott napon jelentkeztek telefonos üzeneten keresztül, az xxx számú mobilszámról. A vevő egy xxx linket küldött (xxx) a Kérelmező részére, melyről utóbb kiderült, hogy hamis. A link mindenben megegyezett az igazi xxx internetes oldalával, a vevő adatai automatikusan kitöltésre kerültek, a termékért fizetendő 20.000,- Ft-os vételárral egyetemben. Egy felugró ablak biztonsági okokra hivatkozva azt javasolta, hogy a Kérelmező kattintson a tovább gombra, ahol kiválaszthatta a futárszolgálatért fizetendő fuvarozási díj megfizetésének módját. A felugrott oldalon több másik bank ikonja közül a Kérelmező választhatta ki a saját bankja ikonját, mely teljesen megegyezett a Pénzügyi Szolgáltatóéval. Miután a Kérelmező rákattintott az ikonra, egy új ablak jelent meg. A Kérelmező szerint a megnyitott internetes felület mindenben megegyezett a Pénzügyi Szolgáltató xxx felületével. Kérelmező az oldalon megadta felhasználónevét és jelszavát, majd a Pénzügyi Szolgáltató által is használt yyy mobilszámról kapott - Kérelmező szerint – xxx aktiváló kódot. Az aktiváló kód megadását követően az alábbi, Kérelmező által jóvá nem hagyott tranzakciók történtek összesen 4.600.000,- Ft összegben:

Időpont és összeg	Kedvezményezett
2022. június 20 15:58:42, 700.000,- Ft	xxx
2022. június 20. 16:22:45, 2.900.000,- Ft	yyy
2022. június 20. 16:36:18, 1.000.000,- Ft	xyz

Kérelmező a meghallgatáson a tényállás körében előadta, hogy a vevő a linket azért küldte át, mert azt mondta ő rendeli meg a futárt, és azt a kapott linkben kell megerősíteni. Kérelmező megerősítette továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató oldalához megtévesztésig hasonló oldalon megadta a felhasználó nevét és jelszavát. Kérelmező, elmondása szerint, ezt követően hibaüzenetet kapott, hogy a hibás a jelszó és az oldal felajánlotta a jelszó megváltoztatását. Kérelmező erre rákattintott, majd kapott egy kódot SMS-ben, amit összehasonlított a korábbi (2022. április 28-ai) regisztrációs kóddal. Mivel a két SMS-nek azonos volt a szövegezése, ezért az nem keltett gyanút, így megadta az oldalon. Kérelmező elmondása szerint tudja, hogy az yyy mobil bankolást jelent. Kérelmező a meghallgatáson elmondta továbbá, hogy előtte volt a telefonja, mikor az első utalásról SMS-t kapott, így rögtön észlelte, de ebben nem biztos az eltelt idő miatt. Kérelmező a második utalás után 5 millió Ft-ot átutalt a férje számlájára. Kérelmező próbálta mobiltelefonjáról elérni a Pénzügyi Szolgáltatót, ami nem sikerült, ezért a bankfiókba ment. Kérelmező kérdésre előadta, hogy a 2022. április 28-ai regisztrációt a bankfiókban ügyintézői segítséggel csinálta meg. Kérelmező 2022. június 20. napján 16 óra 15 perckor próbálta telefonon hívni a Pénzügyi Szolgáltatót, de a megnövekedett hívásra hivatkozva várakoztató szöveget kapott. Kérelmező nem tudta, hogy választott-e bármilyen menüpontot, vagy mit tett, de a bankfiókban tudta elintézni a letiltást. Kérelmező előadta még, hogy ismeri a banki csalásra felhívó üzeneteket.

A vele történt csalás típusra nem hívták fel korábban a figyelmét, addig folyamatosan olyan felhívásokat kapott, hogy telefonon ne adja ki a bankkártya adatait. Kérelmező az ügyben rendőrségi feljelentést tett. Pénzügyi Szolgáltató a Kérelmező panaszát elutasította.

3. A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2022. november 9. napján meghallgatást tartott. A meghallgatásról felvett, xxx-xxx/xxx számú jegyzőkönyv tartalmazza a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. A meghallgatáson a felek megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek

egyezséget. Meghallgatáson az eljáró tag a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását egyúttal a Pénzügyi Szolgáltatót nyilatkozattételre hívta fel.

4. A fentieket követően a Pénzügyi Szolgáltató 2022. november 21., 2022. december 06, 2022. december 19., 2022. december 27, valamint 2023. január 17. napján kelt kiegészítő válaszirataiban nyilatkozott. Kérelmező a meghallgatást követően 2022. november 15., 2022. november 30., 2023. január 09. napján kelt beadványaiban terjesztett elő az álláspontját. A Pénzügyi Szolgáltató 2022. december 27. napján kelt kiegészítő válasziratában egyezségi ajánlatot terjesztett elő. Kérelmező 2023. január 09. napján kelt beadványában úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltató egyezségi ajánlatát nem fogadja el, ugyanakkor ellenajánlatot tett a Pénzügyi Szolgáltató részére. Pénzügyi Szolgáltató 2023. január 17. napján kelt kiegészítő válasziratában úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmező egyezségi ellenajánlatát nem fogadja el.

5. Az MNB tv. 111. § (1) bekezdése alapján, figyelemmel arra, hogy a felek között egyezség nem jött létre, a Testületnek az ügy érdemében kellett döntést hoznia.

6. A Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva **részben megalapozott**.

7. Kérelmező a kérelmében, a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (továbbiakban: Pft.) 44. § (1) bekezdésével összhangban, kérte a Testülettől, hogy az ajánlásában a Pénzügyi Szolgáltatót hívja fel 4.600.000,- Ft megtérítésére, illetve Kérelmező xxx számú bankszámlája tekintetében a megterhelés előtti állapot helyreállítására azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. Kérelmező álláspontja szerint a fizetési műveleteket nem hagyta jóvá, illetve a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel összefüggésben még gondatlanság sem terheli.

Kérelmező hivatkozott továbbá arra is, hogy amennyiben a Testület azt állapítaná meg, hogy eljárása a Pft. 45. § (2) a) pontja tekintetében súlyosan gondatlan volt, úgy a Pénzügyi Szolgáltatót kártérítési kötelezettség terheli a Pft. 45. (1) bekezdés és (2) bekezdés e) pontja alapján, mivel a Kérelmező ott rögzített kötelezettségei tekintetében a súlyos gondatlanság nem állapítható meg. Kérelmező ezen hivatkozása kapcsán a Testület rá kíván mutatni, hogy Pft. 45. § (2) bekezdése a 45. § (1) bekezdésében hivatkozott, fizető felet terhelő tizenötezer forint megfizetése alól határoz meg kivételeket, míg a Pénzügyi Szolgáltató mentesülésére a Pft. 45. § (3) bekezdése az irányadó.

Kérelmező hivatkozott továbbá arra is, hogy a Pénzügyi Szolgáltató a megadott telefonszámon a Kérelmező hívását észszerű időn belül nem tudta fogadni és ekként nem biztosította számára a megfelelő feltételeket a jogosulatlan használat bejelentésére. Mindezzel a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 41. § (3) bekezdése szerinti kötelezettségének nem tett eleget.

8. A jóvá nem hagyott fizetési műveletek helyesbítésére és az ezekkel kapcsolatos felelősségi, kárviselési szabályokra vonatkozó rendelkezéseket a Pft. IX. fejezete tartalmazza.

A Pft. 44. § (1) bekezdése alapján – főszabály szerint – a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén a pénzforgalmi szolgáltató - kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban tájékoztatja a Felügyeletet - köteles 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 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.

A Pft. 45. § (3) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltató abban az esetben mentesül a felelősség és a jóváírási kötelezettség 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. Hasonlóan rendelkezik a Pft. 43. § (2) bekezdése is, amely rögzíti azt is, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem alkalmas a fentiek bizonyítására.

9. A Pft. fenti rendelkezései a pénzforgalmi szolgáltatóra telepítik a bizonyítási terhet. Ennek alapján amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja bizonyítékokkal megfelelően alátámasztani, hogy a fizető fél a fizetési műveletet jóváhagyta, illetve a fizető fél szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségszegését, úgy a bizonyítás sikertelenségének terhét ő köteles viselni, a jóvá nem hagyott fizetési művelettel érintett összeget a Pft. 44. § (1) bekezdésében foglaltak szerint jóvá kell írnia az ügyfél számláján. A Testület ezzel kapcsolatban rá kíván mutatni, hogy a szándékos, illetve súlyosan gondatlan ügyfélmagatartást a pénzforgalmi szolgáltatónak az ügy egyedi körülményeire is kiterjedően, személyre szabottan és kétséget kizáróan kell alátámasztania.

10. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a tranzakciók a Kérelmezővel kötött pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó keretszerződés szabályai szerint valósultak meg, így a vitatott tranzakciók a Pft. 37. §-a szerint jóváhagyott fizetési műveletnek tekinthetőek, melyekért a Pénzügyi Szolgáltató felelőssége nem állapítható meg. Álláspontja szerint továbbá, ha a tranzakciók jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősülnek, akkor is mentesülne a felelősség alól, mivel a válaszirataiban rögzítettek szerint a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét.

A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a vitatott fizetési műveletek a fizető fél által jóváhagyott fizetési műveletek voltak. A Pénzügyi Szolgáltató a fizetési műveletek jóváhagyottságát csupán a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatára alapította, amely a Pft. 43. § (2) bekezdése alapján önmagában nem alkalmas annak a bizonyítására, hogy a fizetési műveletet a Kérelmező jóváhagyta. A Pénzügyi Szolgáltató egyébként a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése körében maga is arra hivatkozott, hogy a kifogásolt tranzakciókra harmadik fél által aktivált yyy alkalmazás használatával került sor.

11. A Testület ugyanakkor a Pénzügyi Szolgáltató által előadottak alapján bizonyítottan találta, hogy a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét, mely szerint 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.

Testület egyetértett a Pénzügyi Szolgáltatóval abban, hogy a feltárt körülmények alapján a Kérelmezőnek észlelnie kellett volna a vevői kérés és a művelet szokatlanságát. Életszerűtlen továbbá, hogy a futár, illetve futárdíj megerősítése érdekében az eladónak be kell lépnie a saját ebankjába, különösen úgy, hogy a Kérelmező – elmondása szerint – semmilyen banki adatot nem adott meg az állítólagos vevőnek, aki így nem is tudott volna teljesíteni bármilyen fizetést a Kérelmező felé.

A Testület megítélése szerint semmilyen körülmény nem akadályozta a Kérelmezőt abban, hogy kellő körültekintés mellett átgondolja az egészen folyamatot. A Testület a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése körében kiemeli, hogy a rendelkezésére álló információk alapján a Kérelmezőnek fel kellett volna ismernie, hogy yyy aktiváló kódot kapott és a kód kiadásával yyy aktiválására kerül sor. Kérelmező egyébként, igaz angol nyelven, de szövegezésében ugyanolyan tartalmú SMS-t kapott, mint a 2022. április 28-ai bankfiókban történt yyy aktiválás során. Kérelmező a saját nyilatkozata szerint tudja, hogy az yyy mobil bankolást jelent. Elmondása szerint az adathalász oldalon xxx-hez kapcsolódó tevékenységet végzett (belépés, illetve jelszó változtatás). Az xxx alkalmazás és tevékenység nem

azonos az yyy szolgáltatással, a kérdéses SMS-ben pedig semmilyen xxx tevékenységre vagy jelszót váltásra utaló szöveg nem szerepel. Az SMS utal arra is, hogy az SMS-ben szereplő kóddal yyy szolgáltatás aktiválható. Az SMS szövege egyértelmű, az yyy aktiváló kódot tartalmaz, azt nem lehet félreérteni. A rendelkezésre álló információk alapján a Kérelmezőnek nem állt szándékában yyy aktiválása, ennek ellenére a kódot kiadta. Kérelmező felelősségét súlyosbítja, hogy végső soron az yyy aktiváló kód kiadása tette lehetővé a kifogásolt fizetési műveletek végrehajtását.

Testület rá kíván mutatni arra, hogy az erős ügyfélhitelesítés, a jóváhagyó kóddal történő hitelesítés a fizetési műveletek biztonságos végrehajtása érdekében került bevezetésre. Ezt már hosszabb ideje általános alkalmazzák és erről a Kérelmezőnek is van tapasztalata. A hitelesítés pedig akkor tudja sikeresen betölteni a funkcióját, ha az ügyfelek ellenőrzik az általuk kezdeményezett műveletek és az SMS-ben szereplő, egyébként rövid szöveges üzenetben szereplő műveletek azonosságát, azaz az SMS-t elolvassák és értelmezik. Ez az adott helyzetben általában elvárható magatartás és ennek a felelőssége nem hárítható át. Ha ezt az ellenőrzési feladatot, a kellő körültekintést az ügyfél elmulasztja és az SMS-ben kapott kódot kiszolgáltatja egy olyan művelethez, amelynek elvégzése egyébként nem állt szándékában, akkor a biztonsági rendszert az ügyfél saját maga iktatja ki. Ez magatartás olyan nagyfokú kockázatot jelent, amely eléri a súlyos gondatlanság szintjét.

12. A Testület a döntése során ugyanakkor figyelembe vette a következőket:

Kérelmező miután észlelte az első, 700.000 Ft összegű, általa jóvá nem hagyott tranzakciót különböző lépéseket tett a helyzet értékelése és a további visszaélések megakadályozása érdekében. Ennek során belépett a mobilbankjába, telefonon hívta a Pénzügyi Szolgáltatót, átutalásokat kísérelt meg a számlán még meglévő összeg biztonságba helyezése érdekében, valamint személyesen felkereste a Pénzügyi Szolgáltató bankfiókját.

Az yyy a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: *Hpt.*) 6. § (1) bekezdés 55. pont c) alpontja alapján készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősül.

Kérelmező fenti tevékenysége összhangban van a Pft. 40. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettségével, amely szerint haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. Pénzügyi Szolgáltatónak pedig a Pft. 41. § (3) bekezdése alapján gondoskodnia kell arról, hogy az ügyfél bármikor díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen megtehesse a fentiek szerinti bejelentését, vagy kérelmezhesse a 39. § szerinti letiltás megszüntetését.

A hivatkozott bejelentésnek, a kárenyhítés mellett, a felelősség és kárviselés szempontjából is jelentősége van, mivel a Pft. 45. § (4) bekezdése alapján a 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentést követően a pénzforgalmi szolgáltató viseli a kárt 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 Pénzügyi Szolgáltató visszaéléskor hatályos xxx Feltételeinek xxx. xxx. pontja, a fentiek érdekében is, a következők szerint rendelkezik: „yyy.zzz.xxx. Amennyiben a Számlatulajdonos vagy a Felhasználó tudomással bír arról, vagy alappal feltételezheti, hogy a Felhasználói azonosító jogosulatlan harmadik személy tudomására jutott, illetve a *Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköz kikerült birtokából (beleértve az eszköz elvesztését, ellopását is), vagy a Fizetési számlán illetve a Számlakivonaton, vagy az értékpapírszámlán végrehajtott ügyletekre vonatkozó tájékoztatásban jogosulatlan művelet szerepel, vagy Fizetési számlájára elektronikus fizetési eszközzel felhatalmazás nélküli fizetési tranzakciót kezdeményeztek, vagy értékpapírszámláján nyilvántartott értékpapírokra vonatkozóan felhatalmazás nélküli megbízást adtak, köteles a Bankot erről haladéktalanul írásban személyesen vagy ajánlott levélben, vagy telefonon az év bármely napján, a nap bármely szakában a xyz telefonszámon*

vagy a zzz/uuu/vvv xxx mobil hívószámokon (xyz) tájékoztatni és a hozzáférés letiltását/zárolását illetve a Felhasználói azonosító módosítását kezdeményezni. A bejelentésnek minimálisan tartalmaznia kell az ügyfélszámot, a felhasználói azonosítót, az esemény leírását. A fenti adatokon túl a bejelentés megtételekor a Bank egyéb adat rendelkezésre bocsátását kérheti.”

13. A Kérelmező nem vitásan az első tranzakciót követően hívta a Pénzügyi Szolgáltató által megadott telefonszámot. A Testület az eljárás során egyeztetette a Kérelmező által csatolt híváslista, valamint a Pénzügyi Szolgáltató által csatolt, nyilvántartásából lekért híváslista adatait, amely alapján a következőket állapította meg:

Kérelmező az első hívást 16 óra 15 perc 21 másodperckor indította. Ez a hívás kezdő időpontja a Pénzügyi Szolgáltató által csatolt banki nyilvántartás alapján 16 óra 17 perc 33 másodperc. Pénzügyi Szolgáltató rögzítette, hogy a banki nyilvántartásban szereplő kezdő időpont azt az időpontot jelöli, amikor a Kérelmező kiválasztja az elintézni kívánt ügynek megfelelő almenüt és nem azt az időpontot, amikor az automata felveszi a telefont. Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező a fenti hívását indíthatta a saját telefonjáról 16 óra 15 perc 21 másodperckor, azonban mire kiválasztotta az általa kívánt menüpontot, addigra 16 óra 17 perc 33 másodperc lett. Pénzügyi Szolgáltató szerint a Kérelmező ekkor a menüben az utolsó, zzz menüpontot választotta, amely szolgáltatással a Kérelmező nem rendelkezik.

A későbbi hívások már az utolsó tranzakciót követően történtek az alábbiak szerint:

A Pénzügyi Szolgáltató nyilvántartásában nem szerepel a kérelmezői híváslista szerinti 18 óra 11 perc 43 másodperckor és 18 óra 15 perc 18 másodperckor indított hívás. Ennek kapcsán előadta, hogy az ügyfelei a xyz megadásával azonosíthatják magukat az ügyintézés meggyorsítása céljából. Kérelmező azonban rossz azonosítót adott meg, sikertelenül azonosította magát. Ebben az esetben a hívás sikertelennek minősül, így a banki nyilvántartásban nem került rögzítésre.

A kérelmezői híváslistában szerepel egy beérkező hívás 20:06:30 kezdőidőponttal, melynek hossza 31 perc 7 másodperc. Pénzügyi Szolgáltató szerint a banki nyilvántartásban ez a hívás több részletben jelenik meg (20:10:21, 20:15:25 és 20:30:30 kezdő időponttal), figyelemmel arra, hogy a Kérelmező a megnövekedett beérkező hívások miatt 5 percen belül nem került ügyintézőhöz, ezért a sikeres kapcsolatfelvétel érdekében átkapcsolásra került egy másik banki ügyintézőhöz, ahol a rendelkezésre álló időtartam alatt ismét nem került ügyintézőhöz, ezért ismét továbbkapcsolásra került. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy a rendszer úgy van kialakítva, hogy a régebb óta várakozó hívásokat előnyben részesítse és a gyorsabb ügyintézőhöz jutás érdekében folyamatosan keresi a szabad ügyintézőket.

A kérelmezői híváslista szerint 21 óra 43 perc 28 másodperckor kezdeményezett hívás kezdőidőpontja és időtartama is a telefonbankos azonosítás, valamint a menüpont kiválasztása miatt szerepel eltérő időponttal és időtartammal a banki nyilvántartásban. Kérelmező ezen hívás során került először ügyintézőhöz.

14. A felek az eljárás során eltérően értékelték az első hívás sikertelenségét. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint az első tranzakcióról (15:58:43) értesítést küldött, amely értesítést Kérelmező rögtön észlelt. Kérelmező ennek ellenére a Pénzügyi Szolgáltatót csak 16 óra 15 perc 21 másodperckor hívta, az általa tévesen meghatározott almenüt pedig 16 óra 17 perc 33 másodperckor választotta ki, majd a hívását 4 perc 30 másodperc után megszakította. A második tranzakció 16 óra 22 perc 45 másodperckor - azonnali átutalás keretében - azonban megvalósult. A Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint felelősségét nem alapozhatja meg az, hogy a Kérelmező a menüpont kiválasztását követő 4 perc 30 másodperc alatt nem került ügyintézőhöz, nem lett beazonosítva és utána nem lett letiltva az yyy fiókja. Pénzügyi Szolgáltató szerint több időbe telt amíg a Kérelmező az SMS észlelését követően a Pénzügyi Szolgáltatót felhívja, mint amennyit a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltatónak biztosított. Álláspontja szerint a második tranzakciót nem lehetett volna megakadályozni. Pénzügyi Szolgáltató

kiemelte, hogy egyik vitatott tranzakcióra sem került volna sor, ha a Kérelmező nem adja ki az adatait idegeneknek és nem aktiválja az yyy alkalmazást. Előadta továbbá, hogy a hívás háttérben való tartása a Kérelmező által előadott semelyik további cselekményt (yyy használata, fiókba készülődés) nem akadályozta, ezért érthetetlen, hogy a Kérelmező a hívást miért szakította meg és miért fosztotta meg magát attól, hogy legalább az utolsó tranzakció megakadályozható legyen.

Kérelmező álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltatótól elvárható lenne, hogy ne kelljen 5 perces hívást bonyolítani egy letiltás foganatosításához. Az, hogy a „letiltás” menühöz vagy ügyintézőhöz képtelenség eljutni azonnal, amikor a visszaélést az ügyfél észleli, a Pénzügyi Szolgáltató felelősségét teljes egészében megalapozza.

15. A Pft. 40. § (2) bekezdése, valamint a Pénzügyi Szolgáltató xxx Feltétele az ügyfél kötelezettségévé teszi, hogy haladéktalanul tegyen bejelentést, amennyiben visszaélést észlel. Az ügyfél ugyanakkor csak akkor tud eleget tenni haladéktalan bejelentési kötelezettségének, ha ennek a kötelezettségnek teljesítését a pénzforgalmi szolgáltató biztosítja számára. Ügyfél esetleges késedelmes bejelentése nem mentesíti a pénzforgalmi szolgáltatót az alól, hogy saját kötelezettségét megfelelően teljesítse.

16. A Pénzügyi Szolgáltató a visszaélés bejelentését telefonos ügyfélszolgálatán keresztül is lehetővé teszi. A Testület megjegyzi, hogy a további bejelentési módok (írásban személyesen vagy ajánlott levélben) jelentősebb késedelmet okoztak volna. Pénzügyi Szolgáltató által csatolt telefonos banki szolgáltatás menüterképe – a bankkártya letiltás kivételével – yyy vagy xxx visszaélésre külön menüpontot nem tartalmaz. A menüterkép alapján, ha az ügyfél yyy visszaélés miatt kíván bejelentést tenni, akkor a menüsor végén a xxx pont alapján gondolhat arra, hogy ezt itt megteheti. Egyébként a Kérelmező által választott pont nem csupán zzz-tel kapcsolatos ügyintézés tartalmazza, hanem internetes bankolással kapcsolatos ügyintézés is. Kérelmező által észlelt visszaélés kapcsán a Kérelmező, illetve egy átlagfogyasztó is gondolhatott arra, hogy ez a pont megfelelő lehet a számára. Ugyanakkor a Pénzügyi Szolgáltató szerint van arra mód, hogy rossz menüpont választása esetén az ügyintéző megfelelő helyre átkapcsolja az ügyfelet.

17. A második vitatott tranzakció 16 óra 22 perc 45 másodperckor történt. Jelen esetben a Testület tényként fogadta el, hogy a Kérelmező 16 óra 15 perc 21 másodperckor hívta a Pénzügyi Szolgáltató megadott telefonszámát és 16 óra 17 perc 33 másodperckor választott menüpontot. Dedikált menüpont hiánya miatt az ügyfél csak a menü végighallgatása után tud dönteni a megfelelő menüpont kiválasztásáról. Arról pedig, hogy a Pénzügyi Szolgáltató hogyan építi fel a saját telefonos ügyfélszolgálatát, annak menüszerkezetét, hogyan biztosítja ehhez a humán erőforrását, azt teljesen kívül esik a Kérelmező felelősségi körén. Jelen esetben az volt tényként megállapítható, hogy a Kérelmező 402 mp, azaz közel 7 perc hívás után sem jutott ügyintézőhöz, nem tudta bejelentési kötelezettségét teljesíteni. Azt lehetetlen megállapítani, hogy egyébként a hívás időpontjában erre ténylegesen mikor került volna sor.

A Pénzügyi Szolgáltató szerint elvárható, hogy az ügyfél közel 7 perc után is tartsa vonalat, ez nem akadályozta volna őt abban, hogy további cselekményeket végezzen (yyy használata, fiókba készülődés). Jelen ügyben egy visszaélés kapcsán a Kérelmező megpróbálta elérni telefonon a Pénzügyi Szolgáltatót, amely közel 7 perc elteltével sem volt sikeres. Ezért a Kérelmező, de egy átlagfogyasztó is gondolhatott arra, hogy egyéb módon kell megoldania a helyzetet. A Testület szerint nem általában elvárható egy átlagfogyasztótól, hogy közel 7 perc hívás után - a hívást tartva - végezzen további megelőző intézkedéseket (pl: yyy tevékenység, bankfiókba közlekedés). Kérelmező, mivel észlelése alapján a telefonos segítségben nem bízhatott, saját maga próbálta meg továbbutalni a számlájáról a pénzt, valamint haladéktalanul bankfiókba sietett. A Kérelmező saját tevékenysége és a beállított limit biztosította, hogy nem lett nagyobb az elszenvedett kára.

18. A Testület rá kíván mutatni, hogy a telefonos panaszkezelés kapcsán meghatározásra került egy elvárt időtartam, mely alatt a Pénzügyi Szolgáltatónak biztosítania kell azt, hogy ügyfelet ügyintézőhöz

kapcsolják. A Pénzügyi Szolgáltató nyilvános xxx szabályzata szerint: „A panaszügyintézésre rendelkezésre álló telefonszámra érkező panasz esetén a Bank, az Ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.” Bár a panaszkezelésre és a Pft. 41. § (3) bekezdésében foglaltak teljesítésére részben eltérő szabályok vonatkoznak, azonban kétségtelen, hogy utóbbi esetben sokkal nagyobb jelentőséggel bír, hogy a Pénzügyi Szolgáltató biztosítsa, hogy a további károk megelőzése érdekében a lehető leggyorsabb idő alatt be tudják az ügyfelek jelenteni a visszaélést. Különös figyelemmel a Pft. 45. § (4) bekezdésében meghatározott kárviselési szabályokra – a Testület megítélése szerint – a panaszkezelésekhez képest a 41. § (3) bekezdésében foglalt bejelentések fogadása tekintetében magasabb az elvárhatóság szintje a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben.

19. A Testület álláspontja szerint a Pft. 45. § (3) bekezdése rendelkezése, a Pft. mentesülési szabályai nem zárják ki a Pénzügyi Szolgáltató felelősségének megállapítását akkor, amikor a jóvá nem hagyott fizetési műveletekkel összefüggésben keletkezett kár bekövetkeztében a Pénzügyi Szolgáltató felelőssége is megállapítható.

20. A Testület álláspontja szerint a Kérelmező súlyosan gondatlan kötelezettségszegése nélkül a visszaélés nem következett volna be, a káreseményhez vezető folyamatot a Kérelmező magatartása indította el. Ugyanakkor a Kérelmező a visszaélés észlelését követően a további károk megakadályozása érdekében a szükséges, tőle elvárható lépéseket megtette, azonban az első tranzakció esetében erre már nem volt lehetőség. Az első tranzakcióval összefüggésben elszenvedett kárt, ezért a kizárólag a Kérelmezőnek kell viselnie.

21. A Testület összegzésként arra az álláspontra helyezkedett, hogy a közel 7 perces hívás időtartama alatt a Pénzügyi Szolgáltatónak, mint professzionális szervezetnek biztosítania kellett volna azt, hogy a Kérelmező élőhangos bejelentkezés kapcsán ügyintézőhöz jusson és a Pft. 40. § (2) bekezdésében, valamint az xxx Feltételben rögzített bejelentési kötelezettségét teljesíteni tudja. Mindezek alapján a további fizetési műveletek megakadályozása, valamint a Pft. 45. § (4) bekezdésében rögzített felelősség, illetve kárviselés sem tudott érvényre jutni.

A Pft. 45. § (4) bekezdése alapján a Pénzügyi Szolgáltató érdeke, hogy a jogosulatlan eszközhasználat a fizető fél bejelentését követően a lehető leghamarabb megszüntetésre kerüljön. Hogy erre az ügyfél bejelentését követően mikor kerül sor, kívül esik az ügyfél felelősségi és érdekkörén. Testület megítélése szerint egyébként előre nem lehet kétséget kizáróan aaptalannak tekinteni azt, hogy amennyiben a Kérelmező 16 óra 17 perc 33 másodperckor ügyintézőhöz jut akkor a 16 óra 22 perc 45 másodperckor végrehajtott tranzakció - az eszköz tiltása révén - nem akadályozható meg.

A Testület jelen ügyben, az összes körülmény figyelembevételével mellett, arra az álláspontra jutott, hogy a második, illetve a harmadik tranzakció kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató felelőssége megállapítható, figyelemmel arra, hogy a Kérelmező a fentiekben rögzített bejelentési kötelezettségét megkísérelte, de a Pénzügyi Szolgáltató érdekkörében felmerülő akadály miatt nem tudta teljesíteni.

22. Fentiek alapján a Pénzügyi Szolgáltató a második és a harmadik, jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegét, azaz összesen 3.900.000 Ft-ot köteles - a Pft. 44. § (1) bekezdésével összhangban - megtéríteni, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapi nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént. Testület a Pft. 45. § (1) bekezdésének alkalmazását mellőzte figyelemmel arra, hogy a Kérelmezőnek 15.000 Ft összegnél nagyobb összegben kell saját magának viselnie az őt ért kárt.

A Testület rögzíteni kívánja, hogy egyedi pénzügyi fogyasztói jogvitákban jár el, hatósági, felügyeleti jogkörrel nem rendelkezik. Jelen ügyben a Testületnek arra volt hatásköre, hogy megvizsgálja Pft. IX. fejezetében foglalt felelősségi és kárviselési szabályok alapján a Pénzügyi Szolgáltatót terheli-e jóváírási kötelezettség. Testületnek nincs hatásköre a Pénzügyi Szolgáltató csalásmegelőző rendszerének általános, megfelelésségi vizsgálatára.

Az MNB tv. 113. § b) pontja alapján egyezség hiányában a Testület 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 Testület döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve, ha a Testület döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

Mivel a Kérelmező Kérélmé a fentiek szerint részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, illetve általános alávetési nyilatkozata jelen ügyre nem terjed ki, a Testület 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, 2023. január 30.

Dr. Tarpai Lajos Tamás
a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT