

## ***A Pénzügyi Békéltető Testület nevében!***

A Pénzügyi Békéltető Testület **B. G.** kérelmező (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 kívül az alábbi

### **AJÁNLÁST**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja a Pénzügyi Szolgáltató részére az alábbi ajánlást teszi:

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 művelet kapcsán 1.844.406 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.

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 Kérelmező a 2023. június 5. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló jogvitája felülvizsgálatát kérte a

#### **Pénzügyi Békéltető Testület**

Testülettől. Kérelmében előadta, hogy egy internetes hirdetésre csaló jelentkezett és az általa e-mailben megküldött internetes linkre kattintottak. Mivel kérték az xxx-hez szükséges adatokat (felhasználó név, jelszó), megadták. Rögzítette, hogy a felület olyan valóságosnak tűnt, hogy adatvédelmi egyeztetőt és segítség Chat fület is tartalmazott. Ezután összesen 22 tranzakcióval levonták az összes pénzüket a számlájukról. Az első, 1 Ft-os levonás után azonnal tiltották az xxx-en a bankkártyát, ezzel egy időben hívták a banki ügyintézőt, mert kb. 10 perc lefolyása alatt folyamatosan szedték le a pénzt a számlájukról. Mire az ügyintézővel végeztek a telefonban, az összes pénzüket levonták. A rendőrségi feljelentést megtették. Sérelemzte, hogy a Pénzügyi Szolgáltató késlekedett az összeg visszahívásával. Kérelmező az alábbi számról hívta a Pénzügyi Szolgáltatót: xxx, miközben a felesége a yyy-os számról intézkedett. Kérte az összeg visszatérítését, igényét összegszerűen 1.857.378 Ft összegben határozta meg. Kérelméhez – többek között – mellékelte a feljelentésről készült jegyzőkönyvet.

A kérelemben foglaltak alapján a Testület előtt eljárás indult, melyről a Testület értesítette a feleket, valamint a Pénzügyi Szolgáltatót válaszirat megküldésére hívta fel. A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában megjegyezte, hogy nyilvántartásai szerint a bankszámla egyedüli tulajdonosa B.G., felesége, K.A. rendelkezői jogosultsággal bír a bankszámla felett, mely személyes ügyintézésre jogosítja fel, azonban az xxx felhasználónevű xxx felülethez és a kapcsolódó yyy szolgáltatáshoz nem biztosít hozzáférést. A nevezett elektronikus felületek kizárólagos birtokosa és felhasználója a Kérelmező. Előadta, hogy a Kérelmező egy adathalász támadás áldozata lett, melynek eredményeként felhasználói neve és jelszava, valamint több SMS megerősítő kód adatai illetéktelenekhez kerültek. Tekintettel arra, hogy az xxx felhasználói fiókjához tartozó adatait (felhasználónév és jelszó) K.A. (Kérelmező felesége) megadta, továbbá a megerősítő, egyszerhasználatos SMS jelszót több alkalommal, az üzenet szövegének figyelmen kívül hagyásával, Kérelmező jóváhagyásával a felesége megadta, súlyosan gondatlan magatartást tanúsított.

2023. március 24-én, 18 óra 49 perckor a csaló Mobileszközt telepített a saját xxx -xxx.xxx.yyy készülékére, melyet a Kérelmező banki rendszerekben nyilvántartott + xxx-es telefonszámára küldött SMS-ben szereplő jóváhagyó kód K.A. általi megadását követően, annak felhasználásával hajtotta végre.

Csatoltan megküldte a Testület részére a 2023. március 24-ei SMS-ek listáját, az xxx felület 2023. március havi logjainak és az azokhoz tartozó IP címeknek listáját, valamint a 2023. március 24-én, a rendszereiben szereplő [yyy](#) e-mail címre továbbított e-mailek listáját. Ezen túlmenően ismertette az xxx felület logjainak részletes magyarázatát.

Előadta, hogy a Kérelmező már 2023. március 3-án a saját yyy felületén beállította a xxx belépés és a yyy üzenet jóváhagyás funkciókat. Az xxx-kódos belépési mód első alkalommal történő használata (amely egyben az adott funkció beállítását is jelenti) minden esetben jóváhagyó kód megadásához kötött. Ismertette a belépési módozatok (xxx-kódos/SMS-kódos belépés) közötti eltéréseket. Megjegyezte, hogy a xxx-kódos és SMS-kódos belépési módozatok egymásnak alternatívái, nem zárják ki egymást. Ha korábban engedélyezve volt a felhasználó részéről a xxx-kódos belépés, attól függetlenül bármikor dönthet úgy, hogy nem xxx-kóddal lép be, hanem az xxx felület felhasználói azonosítóját és jelszavát használja, amit egy SMS-ben kapott kóddal egy következő felületen megerősít. A megbízások teljesítését illetően, a yyy telepítését követően a csalók a saját eszközükre telepített alkalmazásban bekapcsolták az xxx kód xxx belépés és a yyy üzenet jóváhagyás funkciókat, melynek következtében a tranzakciók jóváhagyása során alkalmazott erős ügyfél-hitelesítésre már nem SMS kóddal, hanem yyy-os yyy üzenet (leküldéses értesítés) jóváhagyási funkcióval került sor. Az yyy értesítések bekapcsolásához, és az xxx belépéshez uuu kapcsolót használja Pénzügyi Szolgáltató rendszere az ügyfél azonosítására, melynek lényege, hogy ha a hozzárendelt funkciók valamelyikénél az adott készüléken egyszer sikeresen azonosítja magát a felhasználó CDE SMS-el, akkor a kapcsoló bekapcsol, és onnantól kezdve az adott készüléken a továbbiakban nem szükséges az SMS azonosítás ezeknél a funkcióknál. Az azonosítás ekkor xxx vagy yyy azonosítással történik. A funkció lényege az SMS kód leváltása. A rendszer abban az esetben küld SMS értesítést az yyy üzenettel történő tranzakció jóváhagyást megelőzően, amennyiben az adott alkalmazásban az yyy értesítés bekapcsolása óta nem

történt még SMS azonosítás. Jelen ügygel összefüggésben, az yyy értesítés bekapcsolásához külön SMS értesítést már nem küldött Pénzügyi Szolgáltató, tekintettel arra, hogy az azonosítás korábban már megtörtént az yyy regisztrációja és az 1,- Ft összegű átutalás végrehajtása során, a Kérelmező mobilkészülékére SMS-ben megküldött és Kérelmező által megadott jóváhagyó kódokkal. Ezáltal a fentiekben említett uuu kapcsoló automatikusan bekapcsolt, így engedélyezve lett az yyy üzenettel történő jóváhagyás. Az első, 1,- Ft összegű megbízást követő eseti átutalások jóváhagyása során már nem volt szükség az SMS-sel történő jóváhagyásra.

Részletezte a yyy telepítés, valamint az xxx-ben kezdeményezett tranzakció yyy-on keresztül történő jóváhagyásának folyamatát.

Előadta, hogy a tranzakciók teljesülését nem befolyásolta a Kérelmező által hivatkozott bankkártya felfüggesztés ténye, tekintettel arra, hogy a tranzakciók végrehajtása nem a bankkártya használatával történt.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 45.§ (3) bekezdése értelmében a pénzforgalmi szolgáltató mentesül a felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegésével okozta, vagyis az ügyfél a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatainak biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben nem az általában elvárható magatartást tanúsította.

Álláspontja szerint a Pft. 43.§ (2) bekezdése tekintetében a súlyosan gondatlan ügyfélmagatartást az alábbi tények alapozzák meg.

- Kérelmező a felesége részére kiadta az Internetbank felhasználó nevét és jelszavát, valamint az SMS-ben küldött belépési kódot, így egyértelműen megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét.
- Kérelmező ezáltal harmadik fél részére hozzáférhetővé tette az xxx-i felhasználó nevét és jelszavát, valamint az SMS-ben küldött belépési kódot, mely lehetővé tette a tranzakciók megvalósulását.
- Kérelmező élettársa nem a xxx Kézikönyvben rögzített módon, azaz nem a Pénzügyi Szolgáltató weboldaláról jelentkezett be az xxx felületére.

A Pénzügyi Szolgáltató pontos tájékoztatást nyújtott minden jóváhagyó kód kiküldésekor a Kérelmezőnek, miszerint annak a kódnak a felhasználásával milyen funkciót hagy jóvá. Álláspontja szerint az általa Kérelmező részére küldött SMS üzenetek szövegéből fel kellett volna ismernie, hogy nem általa eszközölt műveletek történtek. Tekintve, hogy a Kérelmező eljárása során a felhívásokat (az egyértelmű tartalmú banki SMS-eket) figyelmen kívül hagyva súlyosan gondatlanul járt el, a jogszabályi és szerződéses rendelkezések alapján, a Kérelmező által kért, összesen 1.844.407,- Ft összegű átutalásokat a Pénzügyi Szolgáltatónak nem áll módjában megtéríteni.

A csalás bejelentését követően, Kérelmező kérése alapján 2023. március 29. napján kiküldte a partnerbank részére a visszahívási kérést, mellyel kapcsolatban a válaszirat keltének napjáig nem érkezett válasz a kedvezményezett pénzintézetől.

Válasziratában hivatkozott az xxx Üzletszabályzat (a továbbiakban: ÜSZ) uuu.xxx.ttt., vvv.xxx., vvv.yyy., vvv.zzz., uuu.xxx., uuu.xyz. és uuu.yyy. pontjaira, az ÜSZ x. számú Függelékének sss.xyz.yyy. pontjára, az yyy Általános Szerződési Feltételek forint vagy deviza fizetési számla nyitására és vezetésére, bankkártya szolgáltatásokra, valamint folyószámlahitelre (a továbbiakban: ÁSZF) y. részére (Fogalom meghatározások), xyz.xxx.xyz., mmm.xyz pontjaira, az FGH yyy (korábban FGH) xxx kézikönyvre (a továbbiakban: yyy xxx kézikönyv), az FGH xxx (korábban FGH) xxx kézikönyvre (a továbbiakban: yyy.xxx kézikönyv), a mindenkor hatályos Hirdetmény a megbízások átvételéről, teljesítés időtartamáról, árfolyamáról (a továbbiakban: Hirdetmény) xxx.yyy.xxx. és xyz) ccc) yyy.yyy pontjaira.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2023. augusztus 24. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirat, valamint a meghallgatásról felvett, xxx-xxx/xxx számú jegyzőkönyv – amely a jelen határozat részét képezi – tartalmazza a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. A meghallgatáson a felek

megtárgyalták az ügy érdemét, kísérletet tettek álláspontjaik közelítésére, azonban nem kötöttek egyezséget.

A meghallgatáson a Kérelmező előadta, hogy a bankfiókban a banki ügyintéző töltötte le az ő és feleségének telefonjára a yyy-t, hogy mindketten könnyebben hozzá tudjanak férni a bankszámlához. Kérdésre előadta, hogy a xxx végű telefonszám a Kérelmező telefonszáma. Végig jelen volt a folyamat során, az SMS-eket maga olvasta. Előadta, hogy laptopon keresztül lépett be az xxx-be, a felület hiteles banki oldalnak tűnt, minden a szokásos módon zajlott. A terhelések észlelését követően azonnal hívta a Pénzügyi Szolgáltatót. Egyezségi ajánlatot tett.

A Pénzügyi Szolgáltató képviselője előadta, hogy álláspontja szerint a Kérelmezőnek az SMS tartalmából egyértelmű lehetett volna, hogy yyy regisztráció történik és nem a xxx belépéshez érkezik az üzenet. Az SMS tartalma alapján abból kellett volna felismerni az yyy-os regisztrációt, hogy a Kérelmező az xxx-en keresztül akart belépni a banki felületre, holott az SMS-ben foglaltak szerint yyy bejelentkezést történt. Arról nem tudott nyilatkozni, hogy xxx-i bejelentkezés esetén milyen tartalmú SMS kerül kiküldésre. A Kérelmezőnek a telefonján már korábban – 2023. március 3-án - beállításra került a tranzakciók xxx kódos / yyy üzenettel történő jóváhagyása, így ez a beállítás más készüléken is érvényes lesz, feléled ez a funkció. Ha már létezik a beállítás, utána egy másik készüléken már nem szükséges külön SMS kód, mivel korábban volt erős ügyfélhitelesítés SMS-ben. A regisztrációs jóváhagyó kód és az 1,-Ft összegű tranzakció SMS-sel történt jóváhagyásával vált lehetővé, hogy a családok át tudták állítani a mobiltelefonjukon a yyy alkalmazásban az xxx kódos / yyy üzenettel történő jóváhagyást. Ez nem együttes feltétel, már az első, regisztrációs SMS is elég lett volna. Határidőt kért annak megválaszolására, hogy partner rögzítést követően csak egy jóváhagyás szükséges vagy szükséges erős ügyfélhitelesítés is; továbbá arra, hogy egyszerre több készüléken is hozzá lehet-e férni az yyy alkalmazáshoz, illetve az alkalmazásra is vonatkozik-e a kijelentkezés (konkurens belépés). Az eljáró tag a felek hozzájárulásával elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, továbbá a Pénzügyi Szolgáltatót válaszirat-kiegészítés megküldésére hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató a 2023. szeptember 27. napján kelt válaszirat-kiegészítésében előadta, hogy továbbra is fenntartja álláspontját, miszerint az általa Kérelmező részére küldött SMS üzenetek szövegéből fel kellett volna ismernie, hogy nem általa eszközölt műveletek történtek. Tekintve, hogy a Kérelmező eljárása során a felhívásokat (az egyértelmű tartalmú banki SMS-eket) figyelmen kívül hagyta, súlyosan gondatlanul járt el. A nevezett átutalási megbízások annak következtében voltak sikeresek, hogy K.A. (Kérelmező felesége) az xxx-i felhasználói fiókhoz tartozó adatokat (felhasználónév és jelszó) megadta, továbbá a megerősítő, egyszerűhasználatos SMS jelszót több alkalommal, az üzenet szövegének figyelmen kívül hagyásával megadta, súlyosan gondatlan magatartást tanúsított. Kérelmezőnek módjában állt ellenőrizni az általa jóváhagyott műveleteket, amit kellő gondosság mellett meg is kellett volna tennie:

- Kérelmező egyértelmű szövegezésű SMS-ben kapott kóddal jóváhagyta a 2023. március 24-ei yyy telepítést, ezt követően
- a sikeres yyy bejelentkezésről értesítést kapott, majd - újabb egyértelmű szövegezésű SMS-ben kapott kóddal jóváhagyta 1,- Ft átutalását egy általa nem ismert személy részére.

A válasziratban hivatkozott üzenetek tartalmából egyértelműen kiderül, hogy yyy felületen bejelentkezést kíséreltek meg, melyhez belépési kódra volt szükség, melyet szintén tartalmazott az üzenet. Ennek kiadásával a Kérelmező és K.A. (Kérelmező felesége) hozzájárultak ahhoz, hogy a család sikeresen elvégezze az applikáció telepítését. Erről a sikeres folyamatról újabb SMS-t küldött a Pénzügyi Szolgáltató Kérelmező telefonszámára, melyből egyértelműen értesülhetett arról, hogy egy másik eszközön valaki a Kérelmező xxx-hez kapcsolódóan yyy szolgáltatást telepített, mely műveletet nem a Kérelmező kezdeményezte.

A sikeres regisztrációt követően a családok 2023. március 24-én, 18 óra 52 perckor rögzítették az első, 1,- Ft összegű átutalási megbízást, mely az SMS értesítésben, a Kérelmező telefonszámára megküldött jóváhagyó kóddal lett végrehajtva.

Az utalás rögzítésével egyidejűleg történt meg a partnerrögzítés is az alábbi adatokkal:

- kedvezményezett neve: xxx xxx;

- kedvezményezett számlaszáma: xxx.

Ismertette a partnerrögzítéshez kapcsolódó fogalmi meghatározásokat. Előadta, hogy a yyy felületén a Partnerek menüben van lehetőség új partner rögzítésére. A folyamat részletes leírását a visszaélés időpontjában hatályos FGH (korábban FGH) xxx Kézikönyv tartalmazza. Ismertette a lépéseket arra az esetre, ha – mint jelen esetben - utalással egybekötött partnerrögzítés történik. A folyamat végén a *Tovább* gombra tapintva megadható az összeg és igény esetén közlemény is, majd az összegző felületen minden adat megtekinthető egyben. Ezt követően SMS-ben küld a Pénzügyi Szolgáltató jóváhagyó kódot a rendszerekben szereplő telefonszámra, mely megadásával jóváhagyásra kerül az utalás és a partnerrögzítés is egyszerre, valamint ezen jóváhagyás így eleget tesz az erős ügyfél-hitelesítésnek is.

A továbbiakban a rögzített partner részére indított utalások esetében nem alkalmaz a Pénzügyi Szolgáltató újabb jóváhagyást, tekintettel arra, hogy a rögzítéskor már megerősítést nyert az adatok validitása. Ennek okán a szóban forgó 1,- Ft összegű utalás rögzítését követően nem volt szükség a további utalások SMS kóddal történő jóváhagyásra, tekintettel arra, hogy azok mindegyike a fentebb részletezett adatokkal rögzített partner részére lettek rögzítve. A megbízások teljesítését illetően, a yyyalkalmazás telepítését követően a csalók a fentebb részletezett módon rögzítették az utalások kedvezményezettjét partnerként, ezen rögzítést az erős ügyfél-hitelesítésnek megfelelően SMS kóddal jóváhagyták, melynek következtében már lehetőségük volt a xxx-kódos belépésre, valamint a további tranzakciók teljesítése során alkalmazott erős ügyfél-hitelesítésre már nem volt szükség, mivel a Kérelmező által kiadott, 1,- Ft összegű utalás és az azzal együtt történő partnerrögzítés teljesítésére vonatkozó SMS kóddal megerősítette, hogy az új partner megbízható kedvezményezett. Ennek következtében a további megbízások rögzítését követően a teljesítéshez külön jóváhagyásra nem volt szükség.

Megerősítette, hogy a rendszer abban az esetben küld SMS értesítést a yyy üzenettel történő tranzakció jóváhagyását és xxx-kódos belépés beállítását megelőzően, amennyiben az adott alkalmazásban a yyy értesítés és xxx-kódos belépés bekapcsolása óta nem történt még SMS azonosítás. Jelen ügygel összefüggésben, a xxx-kódos belépés bekapcsolásához külön SMS értesítést nem küldött Pénzügyi Szolgáltató, mivel az azonosítás korábban már megtörtént az 1,- Ft összegű utalás jóváhagyása során küldött SMS kód megadásával. Ezáltal a korábbi válasziratban említett uuu kapcsoló automatikusan bekapcsolt, így engedélyezve lett az xxx-kódos belépés és az yyy üzenettel történő jóváhagyás. Az első, 1,- Ft összegű megbízást követő eseti átutalások jóváhagyása során már nem volt szükség az SMS-el történő jóváhagyásra.

Megjegyezte, hogy az yyy szolgáltatásra nem vonatkozik a konkurens belépés alapján történő kiléptetés.

Nyilatkozott, hogy nem áll módjában elfogadni Kérelmező egyezségi ajánlatát, az eljárás jelen szakaszában továbbra sem kíván egyezségi ajánlatot tenni.

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

A Pft. 37. § (1) bekezdése szerint fizetési művelet teljesítésére [...] akkor kerülhet sor, ha azt a fizető fél előzetesen jóváhagyta. A (2) bekezdés alapján a fizetési művelet teljesítésének jóváhagyására vagy több fizetési művelet teljesítésére vonatkozó együttes jóváhagyásra a keretszerződésben meghatározott módon kerülhet sor. A fentiekben meghatározott jóváhagyás hiányában a fizetési művelet jóvá nem hagyottnak minősül.

A Testület elsődlegesen rögzíti, hogy a Kérelmező által kifogásolt fizetési műveleteket jóvá nem hagyott fizetési műveleteknek tekintette.

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, így különösen, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges személyes hitelesítési adatait arra nem jogosult harmadik fél részére átadja vagy megismerhetővé teszi. A Pft. 43. § (2) bekezdése alapján a jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén [...] 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 [...] kell bizonyítania, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.

A Testületnek tehát az eljárás során azt kellett vizsgálnia, hogy a jóvá nem hagyott fizetési műveletek a Kérelmező szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával ok-okozati összefüggésben valósultak-e meg, és ez megalapozza-e a Pénzügyi Szolgáltató Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülését.

A Pft. hivatkozott rendelkezései a pénzforgalmi szolgáltatóra telepítik a bizonyítási terhet – többek között – abban a tekintetben, hogy bizonyítsa, hogy az ügyfél a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte. Ezen körülmények fennállását pedig a szolgáltatónak az ügy egyedi körülményeire is kiterjedően, személyre szabottan és kétséget kizáróan szükséges alátámasztania.

A felek által tett nyilatkozatok és csatolt dokumentumok alapján a Testület az alábbi tényállást állapította meg:

Kérelmező által sem vitatottan Kérelmező felesége 2023. március 24-én a laptopon ismeretlen személyek által e-mailben megküldött linkre kattintott, ahol az adatainak online felületen megadta xxx-i ki belépési adatait (felhasználónév, jelszó). Ezt követően a Pénzügyi Szolgáltató az alábbi SMS-t küldte a Kérelmező által megadott, xxx-es telefonszámra: „2023.03.24 18:49:31 „FGH (korábban FGH) **bejelentkezési kód: \*\*\*\*\* Kérjük, jelezze a xyz -es számon, ha nem Ön kezdeményezte! (xxx)**”.

Az SMS-ben szereplő kód megadását követően az ismeretlen személyek sikeresen be tudták fejezni a yyy alkalmazás regisztrálását. A Pénzügyi Szolgáltató a következő SMS-t küldte a Kérelmező által megadott, xxx-as telefonszámra: „2023.03.24 18:50:45 „Kedves Ügyfelünk! Az Ön felhasználó azonosítójával 2023.03.24. 18:50:45 -kor sikeres FGH yyy (korábban FGH) **bejelentkezés történt! Kérjük, amennyiben nem Ön kezdeményezte mobilkészülékén az alkalmazás regisztrációját, jelezze ügyfélszolgálatunknak a xyz-s telefonszámon!**”.

Ezt követően az ismeretlen személyek 18 óra 52 perckor 1 Ft összegű átutalási megbízást rögzítettek, mellyel egyidejűleg partnerrögzítésre is sor került xxx xxx nevű partner részére. A Pénzügyi Szolgáltató az alábbi SMS-t küldte a Kérelmező által megadott, xxx-es telefonszámra: „2023.03.24 18:52:29 „FGH yyy (korábban FGH)-ból indított **átutalás kód: \*\*\*\*\* Kedv.: xxx xxx Összeg: 1 Ft xxx)**”.

Az SMS-ben szereplő kód kiadását követően az ismeretlen személyek a regisztrált eszközön az 1 Ft összegű tranzakciót és ezzel egyidejűleg partnerrögzítést végre is tudtak hajtani. Ezt követően a Pénzügyi Szolgáltató a rögzített partner (megbízható kedvezményezett) részére történt fizetési műveleteknél már alkalmazta az erős ügyfél-hitelesítés kivétel szabályát, így a fizetési műveletek – a Pénzügyi Szolgáltató által nem vitatottan – már erős ügyfél-hitelesítés nélkül valósultak meg. Ezt követően az ismeretlen személyek a Kérelmező számlájának terhére erős hitelesítés nélkül a „xxx xxx” néven rögzített partner számlájára az alábbi összegeket utalták át:

- 2023. március 24-én, 18 óra 55 perckor, 46.503,- Ft értékben;
- 2023. március 24-én, 18 óra 56 perckor, 85.329,- Ft értékben;
- 2023. március 24-én, 18 óra 58 perckor, 92.356,- Ft értékben;
- 2023. március 24-én, 18 óra 58 perckor, 89.161,- Ft értékben;
- 2023. március 24-én, 18 óra 58 perckor, 93.121,- Ft értékben;
- 2023. március 24-én, 18 óra 58 perckor, 89.461,- Ft értékben;
- 2023. március 24-én, 18 óra 59 perckor, 95.661,- Ft értékben;

2023. március 24-én, 18 óra 59 perckor, 91.346,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 18 óra 59 perckor, 84.111,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 00 perckor, 75.164,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 00 perckor, 92.346,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 00 perckor, 85.646,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 01 perckor, 95.611,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 01 perckor, 92.131,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 01 perckor, 92.131,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 02 perckor, 92.181,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 02 perckor, 89.132,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 02 perckor, 92.312,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 02 perckor, 89.131,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 03 perckor, 92.131,- Ft értékben;  
2023. március 24-én, 19 óra 03 perckor, 89.441,- Ft értékben.

A Kérelmező által jóvá nem hagyott módon, erős ügyfélhitelesítés nélkül teljesült fizetési műveletek összege mindösszesen 1.844.406 Ft-volt.

**A Testület az eljárás során elsődlegesen azt vizsgálta, hogy a jóvá nem hagyott, összesen 1.844.406 Ft összegű, fizetési műveletek a Kérelmező szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával ok-okozati összefüggésben valósultak-e meg, és ez megalapozza-e a Pénzügyi Szolgáltató Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülését.**

A Pft. 40. § (1) bekezdése szerint 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.**

A Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján **kizárólag a Kérelmező ezen kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegése esetén mentesül a felelősség alól.** A Pft. vonatkozó rendelkezései értelmében csak az eset összes körülményét értékelve lehet kétséget kizáróan és személyre szabottan megállapítani, hogy valakinek a magatartása súlyos gondatlannak minősül-e, vagy sem. A törvény által meghatározott adott helyzetben általában elvárható magatartás körében azt szükséges vizsgálni, hogy egy általánosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztó képes-e felismerni az esetleges szokásos banki működéstől eltérő jellegzetességeket, és értékelni azok jelentését és következményeit. A súlyos gondatlanság – a bírói 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, illetve a feltételezés és a vélekedés nem alkalmas a súlyosan gondatlan kötelezettségszegés megállapításához.

Ezzel összhangban a fizetési műveletekkel kapcsolatban AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2015/2366 IRÁNYELVE (a továbbiakban: PSD2) preambuluma (72) pontjában rögzíti, hogy a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő esetleges gondatlanságának, illetve súlyos gondatlanságának vizsgálata érdekében valamennyi körülményt figyelembe kell venni. Míg azonban a gondatlanság fogalma csak a gondossági kötelezettség megsértését jelenti, a súlyos gondatlanságnak a pusztán gondatlanságnál többet, jelentős mértékű hanyagságról tanúskodó magatartást kell jelentenie. Az irányelv szerint érvénytelennek és semmisnek kell tekinteni a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök nyújtására és használatára vonatkozó azon szerződéses feltételeket és kitételeket, amelyek eredményeként nőne a fogyasztóra háruló vagy csökkenne a kibocsátóra háruló bizonyítási teher.

A Testület rá kíván mutatni, hogy önmagában a yyyalkalmazás regisztrációja – a vonatkozó előírások betartása esetén – nem tette volna lehetővé, hogy az 1 Ft összeg utalását követő további tranzakciók erős ügyfél-hitelesítéssel történő jóváhagyás nélkül kerüljenek végrehajtásra. A Testület ugyan osztja a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját, miszerint a Kérelmező a yyyalkalmazás telepítése során nem járt el megfelelő körültekintéssel, azonban a jogosulatlanul végrehajtott regisztráció még nem okozott kárt, csupán lehetővé tette a későbbi, szintén jogosulatlan átutalások kezdeményezését, amelyből a Kérelmezőt a kár érthette.

A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során a Kérelmező súlyos gondatlan magatartásának bizonyítására hivatkozott arra, hogy a Kérelmező egyértelmű szövegezésű SMS-t kapott, melyek tartalma alapján értesülnie kellett volna arról, hogy egy másik eszközön valaki yyy szolgáltatást telepített. Hivatkozott továbbá arra, hogy a Pénzügyi Szolgáltató pontos tájékoztatást nyújtott minden jóváhagyó kód kiküldésekor a Kérelmezőnek, miszerint a kód felhasználásával milyen funkciót hagy jóvá, azonban a Kérelmező az **egyértelmű banki SMS-eket** figyelmen kívül hagyva járt el. E körben a Testület – részben – szintén elfogadta a Pénzügyi Szolgáltató érvelését, ugyanakkor a Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott „egyértelműség” nem állt fenn teljeskörűen, a következőkre tekintettel:

A 18:49:31-kor, illetve 18:50:45-kor megküldött üzenetekben is – a Kérelmező szándékának megfelelően – szerepelt a „bejelentkezés” szó, ellentétben azzal, hogy egy regisztráció történt.

A 18:52:29-kor megküldött, 1 Ft átutalás és partnerrögzítés jóváhagyására vonatkozó SMS tartalma csak az átutalás tekintetében tekinthető egyértelműnek. Az SMS-ben az új partner rögzítése kapcsán semmilyen tájékoztatás nem szerepelt. Egy általában elvárható magatartást tanúsító ügyféltől nem várható el, hogy felismerje, az ott szereplő kód felhasználásával – az 1 Ft átutalásán kívül – bármilyen további műveletet, funkciót is jóváhagy. A Kérelmező tudata nem foghatta át, hogy az átutalás jóváhagyása mellett egy új partner felvételét is jóváhagyja, így a magatartása következményeit – mely ok-okozati összefüggésben áll a 1.844.406 Ft összegű kár bekövetkezésével – nem láthatta előre.

Rögzíti továbbá a Testület, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által csatolt FGH yyy (korábban FGH) xxx Kézikönyv több esetben egyértelműen rögzíti, hogy SMS-ben kapott jelszóval hagyható jóvá a partner rögzítése. A Pénzügyi Szolgáltató által sem vitatottan az új partner rögzítését a fizető félnek jóvá kell hagynia és A BIZOTTSÁG (EU) 2018/389 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE (a továbbiakban: SCAr.) értelmében ekkor a Pénzügyi Szolgáltatónak erős ügyfélhitelesítést kell alkalmaznia. Mindezek alapján egy partnerrögzítés kapcsán a Pénzügyi Szolgáltató saját előírása szerint is elvárt és egyébként is egyértelműen elvárható, hogy olyan tartalmú SMS-t küldjön az ügyfelei számára, melyből felismerhető, hogy az abban szereplő kód felhasználásával az ügyfelei pontosan milyen műveletet hagynak jóvá. Ez különös fontos abban az esetben, hogy ha a további átutalások – a Pénzügyi Szolgáltató által sem vitatottan – már nem erős ügyfélhitelesítéssel kerülnek jóváhagyásra. A fenti szabályoknak akkor is érvényesülnie kell, ha az új partner rögzítése lehetséges egy yyy alkalmazásban és az ügyfél közrehatott abban, hogy egy ismeretlen személy regisztrált yyyalkalmazást az ügyfél számlájához kapcsolódóan. A Testület utalni kíván arra is, hogy a megbízható kedvezményezettekkel összefüggésben lehetővé tett erős ügyfél-hitelesítés mellőzése csak jogosultság, nem kötelezettség a Pénzügyi Szolgáltató számára.

A Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozása kapcsán, miszerint a Kérelmező a felesége részére kiadta az Internetbank felhasználó nevét és jelszavát, valamint az SMS-ben küldött belépési kódot, így egyértelműen megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét, a Testület a következőket rögzíti: A Kérelmező meghallgatáson tett nyilatkozata szerint az xxx végű telefonszám (a Pénzügyi Szolgáltató rendszereiben rögzített telefonszám) a Kérelmező telefonszáma, végig jelen volt a folyamat során, az SMS-eket maga olvasta. Ráadásul a Kérelmező előadása szerint a bankfiókban a banki ügyintéző töltötte le az ő és feleségének telefonjára a yyy-t, hogy mindketten könnyebben hozzá tudjanak férni a bankszámlához. A Kérelmező fenti állításaira a Pénzügyi Szolgáltató további



nyilatkozatot, észrevételt az eljárás során nem tett. A Pénzügyi Szolgáltató ezen érvelése kapcsán a Testület utalni kíván arra, hogy a Pft. 40. § (1) bekezdésével kapcsolatos kötelezettségzegés csak akkor eredményezi a Pénzügyi Szolgáltató felelősség alóli mentessülését, ha az eléri a súlyos gondatlanság szintjén és okozati összefüggésben van a jóvá nem hagyott fizetési művelettel eredő kárral.

Az eljárás során csatolt bizonyítékok alapján megállapítható volt, hogy az 1 Ft összegű utalást követő, mindösszesen 1.844.406 Ft összegű, a Kérelmező által jóvá nem hagyott tranzakciók tekintetében a Kérelmező az SMS-ben szereplő üzenet gondos elolvasása mellett sem láthatta előre, hogy az ott szereplő kód megadásával további tranzakciók valósulhatnak meg a jóváhagyása nélkül. A partnerrögzítés erős ügyfél-hitelesítéssel történő jóváhagyása tekintetében a Kérelmezőt semmilyen mulasztás nem terheli. Ennek alapján – a Testület megítélése szerint – jelen esetben nyilvánvalóan **nem állhat fenn a súlyos gondatlanság ezen tranzakciók megvalósulása tekintetében.**

A Pénzügyi Szolgáltató a kiegészítő válasziratában előadta, hogy az újonnan regisztrált yyy-ban az utalás rögzítésével egyidejűleg történt meg a partnerrögzítés is. Ezt követően SMS-ben küldött a Pénzügyi Szolgáltató jóváhagyó kódot a rendszerekben szereplő telefonszámra, mely megadásával jóváhagyásra került az utalás és a partnerrögzítés is egyszerre, valamint ezen jóváhagyás így eleget tesz az erős ügyfél-hitelesítésnek is.

Mindezek kapcsán a Testület kiemeli, hogy a Pénzügyi Szolgáltató fentiek szerinti eljárása ellentétben áll a követelményekkel, mivel ugyanazon munkameneten belül a partnerrögzítés és a fizetési művelet kapcsán ugyanazt a hitelesítési elemet használta.

Az eset összes körülménye és a becsatolt bizonyítékok mérlegelése alapján a Pénzügyi Békéltető Testület úgy ítélte meg, hogy az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató nem támasztotta alá, hogy a sérelmezett, mindösszesen 1.844.406 Ft összegű tranzakciók megvalósulása vonatkozásában a Kérelmező súlyosan gondatlanul megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét, és a kár ezzel ok-okozati összefüggésben következett be. Ennek alapján a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján nem mentesül a jóvá nem hagyott fizetési művelettel érintett összeg jóváírására vonatkozó kötelezettség alól.

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 kötelezőként nem ismeri el, illetve, ha a Testület döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A Kérelmező kérelemben megjelölt igénye 1.844.407 Ft volt, a rendelkezésre álló adatok alapján – figyelemmel a jóváhagyottnak tekinthető 1 Ft összegű tranzakcióra is – a jóvá nem hagyott tranzakciók összege összesen 1.844.406 Ft volt. Mivel a Kérelmező kérelme a fentiek szerint részben megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot nem tett, 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. október 17.*

**Dr. Lakó Anita**  
*a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja*  
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT