

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

A Pénzügyi Békéltető Testület **B. E.** 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

### **HATÁROZATOT**

hozta:

A Pénzügyi Békéltető Testület kötelezi a Pénzügyi Szolgáltatót, hogy jelen határozat kézbesítésétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, azaz 150.000 Ft-ot, továbbá a kérelemmel érintett xxx számú fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre – ideértve a folyószámlahitel-kamat összegét – 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.

Ha a Pénzügyi Szolgáltató a Testület kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a Kérelmező kérheti a bíróságtól a határozat végrehajtási záradékkal történő ellátását.

A Pénzügyi Békéltető Testület felhívja a Pénzügyi Szolgáltatót és a Kérelmezőt, hogy a jelen, kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy annak elmaradásáról a határozat kézhezvételét követő 60 napon belül írásban értesítsék a Testületet.

A kötelezést tartalmazó határozat 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 Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96. § (1) bekezdése, 113. § (1) bekezdés a) pontja, 114. § (1)-(5) bekezdései, 116. §-a, 120. § (1) és (3) bekezdései alapján hozta meg.

### **INDOKOLÁS**

A Kérelmező a 2023. május 30. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, ATM készpénzbefizetéssel továbbá általa nem kezdeményezett és jóvá nem hagyott készpénzfelvétellel kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban 2023. augusztus 21. napján meghallgatást tartott. A kölcsönösen megismert kérelem és válaszirat, valamint

#### **Pénzügyi Békéltető Testület**

Levelezési cím: 1525 Budapest, Postafiók 172. | [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu) | 06-80-203-776

Kérjük, szíveskedjen válaszát a levelezési címre postázni, és azon az ügyiratszámot feltüntetni.

a meghallgatásról felvett, xxx-xxx/xxx számú jegyzőkönyv, valamint a felek további nyilatkozatai (Kérelmező beadványai és a Pénzügyi szolgáltató kiegészítő válasziratai) tartalmazzák a Kérelmező és a Pénzügyi Szolgáltató álláspontját. A meghallgatáson a Testület a felek hozzájárulásával, egyezség reményében, az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását, egyúttal a Pénzügyi Szolgáltatót további nyilatkozattételre és okiratok csatolására hívta fel.

A Pénzügyi Szolgáltató a felhívásra benyújtott kiegészítő válaszirataiban fenntartotta korábbi álláspontját, egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő. A Kérelmező további beadványaiban szintén fenntartotta előterjesztett igényét; kérte a Pénzügyi Szolgáltató kérelmének megfelelő marasztalását.

Mivel a felek között egyezség nem jött létre az ügyben, a Pénzügyi Békéltető Testület az MNB tv. 112. § (2) bekezdése alapján lefolytatta az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján döntött.

A Testület álláspontja szerint a Kérelmező Kérése az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

1. Az eljárás során tényként volt megállapítható, hogy a Kérelmező lakossági bankszámlával rendelkezik a Pénzügyi Szolgáltatónál (mint a CDE Bank jogutódjánál), melyhez a xxx számú bankkártya kapcsolódik. Szintén nem volt vitás a felek között, hogy a Kérelmező 2023. május 2-án a Pénzügyi Szolgáltató xyz lévő bankfiókjában található, a Pénzügyi Szolgáltató által működtetett ATM készüléken keresztül készpénzbefizetést kívánt kezdeményezni bankkártyájával, melynek során a bankkártyájával belépett az ATM menürendszerébe, majd tranzakció kezdeményezése nélkül távozott az automatától. A Kérelmező távozását követően érkező ismeretlen személy által kezdeményezett 150.000 Ft összegű készpénzfelvétel a Kérelmező számláján került terhelésre. A Pénzügyi Szolgáltató az eljárás során maga sem vitatta, hogy a Kérelmező számlája terhére megvalósult készpénzfelvétel nem a Kérelmező részére került kiadásra, hanem azt egy ismeretlen személy vette fel. A hivatkozott tényt a Pénzügyi Szolgáltató által zárt iratként csatolt videófelvelelek is alátámasztják.

2. A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: **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 Pft. 43. § (1) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta. E körben a Testület rá kíván mutatni, hogy a Pft. 43. § (2) bekezdése alapján a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata, illetve az erős ügyfél-hitelesítés *önmagában* nem bizonyítja, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta, illetve hogy azt ő hagyta jóvá. Amennyiben a jóváhagyás nem a fizető féltől származik, a fizetési művelet nem tekinthető jóváhagyottnak. Az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató bizonyítékokkal nem támasztotta alá, hogy a kifogásolt fizetési művelet a Kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta, ennek alapján a bizonyítás sikertelenségének terhét ő köteles viselni. Emellett az ügyben becsatolt videófelvelelek és a Pénzügyi Szolgáltató saját nyilatkozatai is azt támasztották alá, hogy a készpénzfelvételt a kamerafelvételen szereplő ismeretlen személy kezdeményezte, a Kérelmező számláján terhelt 150.000 Ft összeget ő vette fel. A Testület az ügy, felek által előadott körülményei és a rendelkezésre álló adatok alapján azt állapította meg, hogy a kifogásolt fizetési művelet jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősül.

E körben a Testület rá kíván mutatni, hogy az a tény, hogy a Kérelmező az ATM-hez maga érintette a kártyáját, valamint, hogy a journal szalag hitelt érdemlően igazolja, hogy Kérelmező bankkártyájával kezdeményezett belépés folyamánként került sor a vitatott készpénzfelvételre, a Pft. 43. § (2) bekezdése alapján önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta. A Testület nem osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját, hogy figyelemmel arra, hogy a

kérelemmel érintett készpénzfelvétel – álláspontja szerint – rendszerteknikailag jóváhagyott művelet, arra a Pft. 37. § (1) bekezdése vonatkozik. Az eljárás során a Testület a rendelkezésre álló bizonyítékok és a Pénzügyi Szolgáltató saját nyilatkozata alapján kifejezetten bizonyítottanak fogadta el, hogy a készpénzfelvételt nem a Kérelmező, mint fizető fél kezdeményezte és hagyta jóvá, így a tranzakció fogalmilag kizárólag jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősülhet.

**3.** 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 fizető fél fizetési számláját vezető 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, 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 Pft. fenti 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. Ennek alapján amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató nem tudja bizonyítékokkal megfelelően alátámasztani a szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettségszegést, úgy a bizonyítás sikertelenségének terhére ő köteles viselni, és 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 ki kívánja hangsúlyozni, hogy a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott szándékos, illetve súlyosan gondatlan ügyfélmagatartás bizonyítására a fizetési eszköz használata önmagában nem elégséges, ahhoz a pénzforgalmi szolgáltatónak az ügy egyedi körülményeire is kiterjedően, személyre szabottan és kétséget kizáróan további bizonyítékokkal kell ezen körülmények fennállását alátámasztania.

A Testületnek a fentiek alapján e körben – a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozására és az általa előterjesztett bizonyítékokra figyelemmel – azt kellett megvizsgálnia, hogy a Kérelmező által kifogásolt illetéktelen készpénzfelvétel mint jóvá nem hagyott fizetési művelet a Kérelmező szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával ok-okozati összefüggésben valósult-e meg, és ez megalapozza-e a Pénzügyi Szolgáltató Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülését.

**4.** Az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató által a súlyos gondatlanság körében előterjesztett hivatkozásokat a Pénzügyi Békéltető Testület az alábbiak szerint értékelte:

**4.1.** A Pénzügyi Szolgáltató a súlyos gondatlanság körében elsődlegesen arra hivatkozott, hogy a Kérelmező súlyosan megszegte a Pft. 40. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét, azzal, hogy az ATM-be erős ügyfél-hitelesítéssel, a Kérelmezőt kizárólagosan és egyértelműen azonosító PIN-kóddal történt belépést követően, az ATM-től anélkül távozott, hogy kilépett volna a rendszerből, így lehetővé tette harmadik (a soron következő) személy számára Kérelmező belépési felületén a készpénzfelvétel kezdeményezését és annak végrehajtását, így a 150.000 Ft-nak a Kérelmező fizetési számláján történő terhelését, melyért a Pénzügyi Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A fizető fél a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával és biztonságban tartásával, valamint az esetleges illetéktelen használat kockázatával járó esetek bejelentésével kapcsolatos kötelezettségeit a Pft. 40. §-a tartalmazza. 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 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 ATM szokásos, rendeltetésszerű működésétől eltérő jellegzetességeket, és értékelni azok jelentését és következményeit. Jelen esetben azt, hogy ha nem tudja a bankkártyáját az adott ATM-nél készpénzbefizetésre használni az ATM érintőképernyőjén adott utasítással kifejezetten ki kell lépnie az ATM menürendszeréből ahhoz, hogy a munkamenetet befejezze.

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 súlyos gondatlanság – a következetes 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 (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 utalni kíván a Pft. 14. §-ban foglaltakra, amelyek szerint a pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződésnek egyértelműen, közérthetően és pontosan kell tartalmaznia - többek között - a fizető felet terhelő felelősségi szabályokat, a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz biztonságos kezelésére vonatkozó kötelezettségeket.

Kérelmező e körben arra hivatkozott, hogy átnézte az automata szolgáltatási leírását, azaz próbált az átlagfogyasztótól elvárhatóan eljárni, de abban – a bankkártya érintés esetére – nem szerepel tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy az ügyfélnek kell a belépési folyamatot megszakítania, és csak a megszakítás után távozhat biztonságosan az automatától. A szándékolt készpénzbefizetés menüpontja

inaktív volt, melyből arra következtetett, hogy a készülék műszaki hibás. Előadta továbbá, hogy a bankkártya fizikai behelyezését igénylő rendszerénél, az automata biztonsági rendszere a kártya kiadásával automatikusan lezárja az ügyfél belépését, valamint hang és fényjellel is figyelmezteti, hogy az ügyfél vegye ki a kártyáját, ezzel szemben az adott esetben semmi sem utalt arra, hogy valamilyen teendője lenne.

A Testület a becsatolt fényképfelvételek, rendszerképernyők alapján megállapította, hogy sem az ATM képernyőjén, se a gépházon, sem annak környezetében nem volt olyan *konkrét, világos és egyértelmű* információ, amely arról tájékoztatta volna az ügyfeleket, hogy PIN-kód megadását követően a Kérelmező belépett a számlájához hozzáférést biztosító felületre és abból – távozást megelőzően – kifejezett menüparanccsal ki kell lépnie. A Testület elfogadta a Kérelmező érvelését, hogy egyértelmű tájékoztatás és követhető navigálás esetén a képernyő utasításai szerint járt volna el, de ilyen tájékoztatást nem kapott. A Kérelmező a videofelvételeken is láthatóan várakozott is egy rövid ideig a gépnél, de ezen várakozást követően sem jelent meg figyelmeztető tájékoztatás, nem volt a menüből való kilépés szükségességére felhívó figyelmeztető üzenet vagy jelzés. A Pénzügyi Szolgáltató kiegészítő válasziratában úgy nyilatkozott, hogy a figyelmeztető jelzés 30 másodperc várakozás után jelenik meg, azonban ezen – általános rendszerműködésre vonatkozó – hivatkozás nem alkalmas arra, hogy igazolja az ATM-készüléket használó ügyfelek megfelelő tájékoztatását, a kártyaérintéssel is működő készülék működésének sajátosságaira történő a Pft. 14. §-ban foglaltak szerinti figyelemfelhívást.

A fentiekre tekintettel a Testület úgy ítélte meg, hogy a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította kétséget kizáróan, hogy a Kérelmező egyértelmű, konkrét és világos tájékoztatást kapott volna arról, hogy az adott ATM-nél – eltérően a bankkártya fizikai behelyezésével megvalósuló használatától – az érintéses azonosítás esetén kifejezetten ki kell lépnie a menürendszerből ahhoz, hogy az automata kilépjen az ügyfél számlájához kapcsolt tevékenységeket és fizetési műveleteket lehetővé tévő „foglalt státuszról”. Ennek körében kiemelésre érdemes, hogy maga a Pénzügyi Szolgáltató is megerősítette kiegészítő válasziratában, hogy a Kérelmező távozását követően érkező ügyfél hiába érintette az érzékelőhöz kártyáját és hiába ütötte be saját PIN-kódját, az automata „foglalt státuszban” volt, így továbbra is a Kérelmező számlájához fért hozzá és a felvett összeg a Kérelmező számláján került terhelésre.

**4.2.** A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott továbbá arra, hogy a Kérelmező nem győződött meg arról, hogy az általa kiválasztott ATM alkalmas-e befizetésre. Előadta, hogy a bankjegykiadó automatákon keresztül történő befizetésekkel kapcsolatban a [www.abcbank.hu](http://www.abcbank.hu) honlapon tájékoztatta a volt CDE Bankos ügyfeleket, hogy a volt CDE Bank által kibocsájtott bankkártyával csak volt CDE-es ATM-en keresztül tudnak befizetést teljesíteni.

A Testület álláspontja szerint a Pénzügyi Szolgáltató honlapja tartalmának az általa elvárt szinten, részletekbe menően történő ismerete, illetve áttanulmányozásának elmulasztása önmagában szintén nem minősül súlyosan gondatlan magatartásnak. A készpénzbefizetés – a Pénzügyi Szolgáltatónál megvalósult banki integráció miatt – korlátozottságának ténye, illetve az ezzel kapcsolatban az ügyfelek részére adott tájékoztatás nincs okozati összefüggésben azzal, hogy a Kérelmező számlája terhére megvalósulhatott az illetéktelen készpénzfelvétel. Továbbá az inaktív befizetés ikonból nem lehet okszerűen arra következtetni, hogy az ügyfélnek meg kell szakítania a tranzakciót vagy ki kellene lépnie a menürendszerből.

Ezzel szemben az a tény, hogy a Pénzügyi Szolgáltatónál üzemeltetett ATM-készülékek eltérő jogosultságokat és lehetőségeket biztosítanak a jogelőd társaságok korábbi ügyfeleinek, alátámasztja a Kérelmező azon hivatkozását, hogy nem volt egyértelmű, hogy pontosan milyen okból inaktív az általa szándékolt tranzakció (a készpénzbefizetés) teljesítésére vonatkozó funkciógomb.

5. Az eset összes körülménye, a felek nyilatkozatai és a becsatolt bizonyítékok mérlegelése alapján a Pénzügyi Békéltető Testület úgy ítélte meg, hogy az eljárás során a Pénzügyi Szolgáltató nem bizonyította, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a Kérelmező Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében foglalt kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegése okozta, melynek folytán a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülése nem volt megállapítható.

A Pft. 45. § (1) bekezdése szerint, amennyiben a jóvá nem hagyott fizetési művelet készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából ered, a fizető fél viseli tizenötezer forintnak megfelelő összeg mértékéig a kárt a Pft. 40. § (2) bekezdésében meghatározott bejelentés megtételét megelőzően. A Pft. 45. § (2) bekezdésének a) pontja alapján azonban nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott – tizenötezer forint viselésére vonatkozó – felelősség a fizető felet, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz ellopását, birtokából történő kikerülését vagy jogosulatlan használatát a fizetési művelet teljesítését megelőzően nem észlelhette. Mivel jelen esetben a Testület álláspontja szerint fenti körülmények megvalósultak, így a Pft. 45. § (1) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatók a Kérelmező által vitatott, jóvá nem hagyott fizetési műveletre. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a teljes összeg megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

6. Az MNB tv. 113. § (1) bekezdés a) pontja alapján egyezség hiányában a Testület az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet általános alávetési nyilatkozatában, kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor, vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte. A Pénzügyi Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testület előtt 3.000.000 Ft ügyleti és 1.000.000 Ft kárértékig terjedő általános alávetési nyilatkozatot tett.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató az ügyben alávetési nyilatkozatot tett, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta. A Testület az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt – melybe a meghallgatási szünet időtartama nem számít bele – a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

Melléklet a Pénzügyi Szolgáltatónak: Kérelmező legutóbbi beadványa

*Budapest, 2023. október 16.*

**Csomorné Dr. Lajkó Ildikó Erzsébet**  
*a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja*  
**ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT**