

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

A Pénzügyi Békéltető Testület **N. A.** 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 kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül térítse meg a Kérelmező részére a Kérelmező által jóvá nem hagyott és eddig meg nem térült fizetési műveletek összegét, azaz 1.485.000 Ft (azaz egymilliónégyszáznyolcvanötezer forint) összeget, valamint a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot állítsa helyre azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési műveletek 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 tizenöt 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 a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezését a fentiekén túl – a határozat részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a Fővárosi Törvényszéktől, ha a határozat tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A Pénzügyi Békéltető Testület döntését az MNB tv. 96. § (1) bekezdése, 113. § (2) bekezdése, 114. § (1)-(5) bekezdései, 116. §-a, valamint 120. § (1) és (3) bekezdései alapján hozta meg.

### **INDOKOLÁS**

A Kérelmező a 2024. március 20. napján indult eljárásban kérelemmel fordult a Pénzügyi Békéltető Testülethez, amelyben a Pénzügyi Szolgáltatóval szemben fennálló, fizetési számlával történő visszaéléssel kapcsolatos jogvitája felülvizsgálatát kérte a Testülettől.

A Kérelmező a tényállás körében előadta, miszerint 2024. február 26. napja előtt kizárólag papír alapon, bankfiókban intézte az átutalásait. A 2024. február 26. napján indított papír alapú átutalása azonban adminisztratív hiba miatt nem teljesült, ezért 2024. február 28. napján a bankfióki ügyintéző

#### **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.

javaslatára xxx szerződést kötött az ABC Netbank (korábban CDE) szolgáltatás nyújtására. Ezt követően felhívta az ügyintéző a banktól, hogy hiányosak a dokumentumok, ezért újra menjen be személyesen, mivel addig nem fogja tudni használni a netbankot. 2024. március 6-án pótolta az aláírásokat a bankfiókban, illetve ott azt a tájékoztatást adták a részére, hogy emailben, illetve sms-ben 24 órán belül fogja megkapni a netbanki belépéshez szükséges hitelesítési adatait. Kérelmező 2024. március 7-én délelőtt a munkahelyén lévő asztali számítógépen belépett az elektronikus levelezésébe, akkor látta, hogy 10:32-kor kapott egy e-mail üzenetet az xxx email címről, amiben kapott egy linket: xxx, illetve az azonosítót: ABC: xxx. Aznap 11:48-kor egy sms is érkezett az xxx telefonszámáról, a jelszóval, amivel, a Kérelmező elmondása szerint, már be tudott lépni a saját Netbankjába. Ezt követően megváltoztatta a jelszavát, mert kérte a rendszer, majd kilépett az internetbanki felületről. 2024. március 7-én 14:58-kor kapott egy sms-t az ABC ügyfélszolgálatától, hogy gyanús utalást észleltek, hívja a +yyy telefonszámot. Felhívta az ügyfélszolgálatot, és így jutott a tudomására, hogy 2024. március 7-én **12:59** perckor elutaltak a Netbankon keresztül 990.000 Ft-ot H. B. nevű ABC folyószámlával rendelkező személynek, majd **14:28**-kor megtörtént a második utalás is egy J. P. nevű személynek 495.000 Ft összegben. Kérelmező zárolta a Netbankot, rendőrségi feljelentést tett, illetve másnap bement a helyi ABC bankfiókba és panaszt tett. Hangsúlyozta, hogy belépési adatait illetéktelen személyeknek nem adta ki, ismeretlenek sem hívták, hogy nekik személyes adatot szolgáltatson, mobilapplikációt nem töltött le, továbbá a mobil telefonja be volt kapcsolva, működött és értesítéseket mégsem kapott. A Pénzügyi Szolgáltató panaszt elutasító válaszára figyelemmel a Kérelmező kérte a Pénzügyi Békéltető Testületet, hogy határozatával kötelezze a Pénzügyi Szolgáltatót a bankszámláján terhelt **1.485.000 Ft** jóváírására.

A Pénzügyi Szolgáltató válasziratában fenntartotta az elutasító leveleiben foglaltakat, mely szerint a Kérelmező igényének jogosságát nem ismeri el. Válasziratában előadta, hogy a Kérelmező által sérelmezett, 2024. március 7. napján teljesült 495.000 Ft és 990.000 Ft összegű xxx átutalásokat a Pénzügyi Szolgáltató megvizsgálta, mely vizsgálat során megállapította, hogy a jelzett tranzakciók egy adathalász támadás eredményeként történtek. Úgy nyilatkozott, hogy a „Kérelmező a Bank internetbankjába (Netbank) egy azt imitáló, ál felületen keresztül lépett be. Ezen a hamis felületen Kérelmező megadta a Netbank felhasználó nevét (azonosítóját) és a belépési jelszavát, így tette lehetővé azt, hogy ezen belépési adatai illetéktelen személyek birtokába kerüljenek”. Pénzügyi Szolgáltató a bank netbanki felületét imitáló oldalon történt adatmegadást önmagában súlyosan gondatlan magatartásként értékeli. Pénzügyi Szolgáltató nyilvántartásai szerint, Kérelmező banki rendszerekben nyilvántartott telefonszámára 2024. március 7. napján 12:11 óra időpontban, sms-ben mobilapplikáció telepítéséhez szükséges kód került kiküldésre a következő szövegezéssel: „**xyz SMS kód: yyy**”. A mobilapplikációba történő sikeres bejelentkezéshez, a felhasználónak szükséges megadnia a Netbank felhasználónevet, jelszavát és az sms-ben küldött kódot. A kód megadása nélkül nem lehet mobilapplikációt telepíteni, még akkor sem, ha a Netbank belépési azonosító és jelszó megadásra kerül a mobilapplikáció telepítésére szolgáló felületen. Tekintettel arra, hogy 2024. március 7. napján Kérelmező közreműködésével a mobilapplikáció telepítése sikeresen megtörtént, lehetővé vált, hogy illetéktelen személyek jogosulatlan hozzáférést szerezzenek a mobilapplikáción keresztül a Kérelmező bankszámlájához és a számláról tranzakciókat hajtsanak végre. A vitatott tranzakciók mobilapplikációban kerültek kezdeményezésre, és azon belül jóváhagyásra, erős ügyfél-hitelesítéssel. Abban az esetben, amennyiben a Kérelmező telefonszámára küldött kódokat nem a Kérelmező írta vissza, úgy Kérelmező megszegte a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatára vonatkozó személyes hitelesítési adataira vonatkozóan a Pft. 40. § (1) bekezdésében előírt biztonságban tartási kötelezettségét, hiszen az sms-ben küldött belépési kódhoz a csalók kizárólag a Kérelmező közreműködése révén férhettek hozzá. Ennek vitatása esetén, a Pft. 43. § (1) bekezdése alapján a Pénzügyi Szolgáltató Kérelmező nyilatkozatával és az erős ügyfél-hitelesítés által igazolja, hogy a Tranzakciók jóváhagyása megtörtént. A Pft. 43.§ (2) bekezdése tekintetében pedig a súlyosan gondatlan ügyfélmagatartást megalapozza, hogy Kérelmező kiadta/harmadik fél számára hozzáférhetővé tette a Netbank felhasználó nevét és jelszavát, valamint az sms-ben küldött belépési és jóváhagyási kódokat, mely lehetővé tették a tranzakciók megvalósulását. Pénzügyi Szolgáltató

rendszeradatai szerint Kérelmező netbankjába történt belépéshez a kód visszaírásra került. Az sms-ben küldött kód visszaírása hiányában nem lett volna lehetséges a belépés a netbankba. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a tranzakciók tekintetében a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdése, 43. § (2) bekezdése és 45. § (3) bekezdése alkalmazásában Kérelmező súlyosan gondatlan ügyfélmagatartást valósított meg azzal, hogy Kérelmező kiadta/harmadik fél számára hozzáférhetővé tette a mobilapplikációba történő regisztrációhoz a netbank felhasználó nevét és jelszavát, valamint az sms-ben küldött kódot. Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint ezen tények nem róhatóak Pénzügyi Szolgáltató terhére, Pénzügyi Szolgáltatót Kérelmező harmadik személy általi megtévesztése és Kérelmező mulasztása miatt felelősség nem terheli. Tekintettel arra, hogy a rendelkezésre álló információk alapján a Kérelmező az eljárása során a banki felhívásokat (egyértelmű tartalmú banki sms-eket) figyelmen kívül hagyva járt el, és az eset során banki rendszereket érintő hiányosság, rendszerhiba nem volt megállapítható, ugyanakkor a Kérelmező részéről a súlyos gondatlanság állapítható meg, így Pénzügyi Szolgáltató mentesül a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján terhére eső kártérítési kötelezettség alól. Pénzügyi Szolgáltató kizárólag a 2011. december 1. napján tett általános alávétési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően vetette alá magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének, ezt meghaladóan a Pénzügyi Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadta el, a kötelezésre vonatkozó döntésének nem vetette alá magát.

Kérelmező 2024. május 14. napján benyújtott beadványában észrevételeket tett a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában foglaltakra és kérte a meghallgatás távollétében történő megtartását. Hangsúlyozta, hogy a netbanki regisztrációt a munkahelyi számítógépén végezte el, amely több lépcsős határvédelemmel és tűzfalal védi belső hálózatát. A Kérelmező e-mail címére érkező ABC-s levél valódi bankos levél volt, amelyet a pénzügyintézet küldött ki aznap amikor a Kérelmező a bankfiókban járt. A levélben szereplő link valódi ABC-s link volt, valamint a feladó fejlécében is látható a feladó adatai, amely a valós pénzügyintézet. A munkahelyi gépének naplózása alapján megállapítható, hogy 2024. március 7. napján 12 óra 48 perc után (amikor az utalások történtek) számítógépén nem volt semmilyen internetes kommunikáció, sőt a második utalás során már a gép sem volt bekapcsolt állapotban.

A Pénzügyi Békéltető Testület az ügyben 2024. május 15. napján meghallgatást tartott, melyen az MNB tv. 106. § (5) bekezdése alapján elrendelte az eljárás írásbeli folytatását.

A meghallgatáson a Pénzügyi Szolgáltató fenntartotta a válasziratban foglaltakat és a Testület által a meghallgatáson feltett további kérdésekre 2024. június 14. napján kelt kiegészítő válasziratában válaszolt. A Kérelmező a Testület kérdéseire és a meghallgatási jegyzőkönyvben foglaltakra 2024. május 17. és május 22. napján kelt beadványaiban tett észrevételeket, illetve csatolta a Pénzügyi Szolgáltatótól kapott sms és email üzenetet, továbbá a munkahelyi vezető IT üzemeltetési szakértő megállapításait. Kérelmező úgy nyilatkozott, hogy a Pénzügyi Szolgáltatótól a netbanki belépéshez emailben kapott felhasználói azonosítója ABC: xxx szám volt. Hangsúlyozta továbbá, hogy amennyiben a Pénzügyi Szolgáltató szerint hamis email alapján, álbanki oldalon lépett be, akkor miért nem kapott a mai napig másikat, valódi emailt a belépési adataival a Pénzügyi Szolgáltatótól. Megerősítette, hogy mobilapplikációt nem telepített sem az asztali számítógépre, sem a mobiltelefonjára, illetve a tranzakciók utalásához nem kapott jóváhagyó sms-t vagy megerősítő kódot. Előadta továbbá, hogy a bankfiókban a panasz megtételekor megmutatta a banki ügyintézőnek az emailt, aki megerősítette, hogy az a Pénzügyi Szolgáltató email címéről lett küldve és az oldal, amelyen a Kérelmező a netbanki felületre belépett, a Pénzügyi Szolgáltató hivatalos weboldala.

Pénzügyi Szolgáltató 2024. június 14. napján kelt kiegészítő válasziratában úgy nyilatkozott, hogy az ABC Bank xxx Általános Szerződési Feltételei (xxx.yyy.xyz.) alapján történik a netbank belépéshez kapcsolódó jelszavak átadása. Az ABC Bank App (korábban CDE), ABC Bank App szolgáltatás és a használatához szükséges belépési jelszó biztosítása, használata, letiltása, megújítása pedig az ABC Bank xxx Általános Szerződési Feltételei (xxx.yyy.sss.) alapján történik. Pénzügyi Szolgáltató előadta, hogy

2024. március 7-én elektronikus levél formájában megküldésre került a Kérelmező által megadott emailcímrre a Netbanki rendszerhez kapcsolódó felhasználói azonosítója. Ebben a Pénzügyi Szolgáltató tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy bejelentkezési jelszavát a megadott mobiltelefonszámra sms értesítésben a Pénzügyi Szolgáltató megküldte. Tájékoztatta továbbá, hogy a jelszót azonnal változtassa meg a Kérelmező, és hogy mik az elvárások az új jelszó megadásához. Tájékoztatta továbbá a Kérelmezőt, hogy Netbank szolgáltatás a Bank weboldalán keresztül elérhető. Az sms értesítés szövege 2024. március 7-én 11:48:32-kor megküldésre került a következő szöveggel: „yyy kezdeti bejelentkezési jelszó: \*\*\*\*\*”. A 12:07:48-kor küldött sms szövege: „Az Ön ABC Netbank (korábban CDE) belépési kódja: xyz CDE Bank. Amennyiben nem Ön kezdeményezte, kérjük azonnal hívja a yxz számot ABC Bank.” A Pénzügyi Szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy 2024. március 7-én 12:11:51 időpontban kiküldte a Kérelmező bejelentett telefonszámára az ABC Bank App telepítéséhez szükséges megerősítő SMS kódot a következő szöveggel: „xyz SMS kód: yyy”. 12:15:05-kor kiküldésre került még a Kérelmező telefonszámára a további sms: „Az Ön ABC Netbank (korábban CDE) belépési kódja: uuu ABC Bank. Amennyiben nem Ön kezdeményezte, kérjük azonnal hívja az xyz számot ABC Bank.” Pénzügyi Szolgáltató álláspontja szerint a Pft. 43.§ (2) bekezdése tekintetében a súlyosan gondatlan ügyfélmagatartást megalapozza, hogy Kérelmező kiadta/harmadik fél számára hozzáférhetővé tette a Netbank felhasználó nevét és jelszavát, valamint az SMS-ben küldött belépési és jóváhagyási kódokat, mely lehetővé tette a Tranzakciók megvalósulását. Pénzügyi Szolgáltató rendszeradatai szerint Kérelmező netbankjába történt belépéshez a kód visszaírásra került. Az SMS-ben küldött kód visszaírása hiányában nem lett volna lehetséges az illetéktelen személy belépése a netbankba, sem a mobilapplikáció telepítése. A körülményekből ugyanis a Kérelmezőnek fel kellett volna ismernie, hogy adathalász oldalon jár, a részére küldött SMS-ek szövegéből pedig azt is, hogy illetéktelen személy által kezdeményezett műveletek vannak folyamatban az ő személyes hitelesítési adatainak a felhasználásával.

A Kérelmező 2024. június 25. napján kelt beadványában kiemelte, hogy a kezdeti jelszó beírása után jelszavát megváltoztatta és kilépett az internetbank felületéről. Ismételten hangsúlyozta, hogy mobil applikációt nem töltött le a telefonjára, és kizárólag a jelen eljárásban jutott tudomására, hogy a megküldött „xyz SMS kód” a mobil applikáció telepítéséhez szükséges. A Pénzügyi Szolgáltató 2024. július 4-én kelt kiegészítő válasziratában fenntartotta álláspontját és kiemelte, hogy a Kérelmező közreműködésével történt a mobil applikáció telepítése, azzal, hogy kiadta az ehhez szükséges adatokat. Pénzügyi Szolgáltató továbbra is nyilatkozta, hogy az „xyz kód” jelentéséről külön nem értesítette az ügyfelet, de minden esetben felhívja a figyelmet arra is, hogy az ügyfelek minden esetben ellenőrizzék, hogy milyen tranzakcióra vagy módosításra adnak jóváhagyást az egyszer használatos sms kód vagy a banki applikáció segítségével. A mobilapplikáció sikeres telepítéséről külön értesítést nem küldött. Pénzügyi Szolgáltató a tranzakciók monitorozását folyamatosan végzi, meghatározott komplex paraméterezés alapján, adott esetben pedig megteszi a szükséges intézkedéseket. Egyebekben Pénzügyi Szolgáltató megjegyezte, hogy monitoring rendszer működésének vizsgálata nem tartozik a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe.

A Pénzügyi Szolgáltató 2024. július 12. napján becsatolta a Kérelmező részére 2024. március 7-én 10:33 perckor megküldött e-mail üzenetét az internetbanki belépéssel kapcsolatos teendőkkkel kapcsolatban, melyben megadta a Kérelmező felhasználó azonosító adatát.

Az eljárás során a felek között egyezség nem jött létre, így a Testületnek a rendelkezésre álló adatok alapján kellett döntést hoznia. A Pénzügyi Békéltető Testület az eljárás során előadott nyilatkozatokat és becsatolt bizonyítékokat megvizsgálta, melynek alapján megállapította, hogy a Kérelmező kérelme az alábbi indokoknál fogva **megalapozott**.

**1.** 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. 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 műveleteket a Kérelmező, mint fizető fél jóváhagyta, sőt maga is úgy nyilatkozott, hogy a tranzakciókra egy adathalász támadás eredményeként került sor, melynek alapján a bizonyítás sikertelenségének terhét ő köteles viselni. A Testület az ügy, felek által előadott körülményei és a rendelkezésre álló adatok alapján azt állapította meg, hogy a kifogásolt fizetési műveletek jóvá nem hagyott fizetési műveletnek minősülnek.

**2.** 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 terhét 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 rá kíván mutatni, 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 fentiekre figyelemmel e körben – a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozására és az általa előterjesztett bizonyítékokra figyelemmel – azt kellett megvizsgálnia, hogy a Kérelmező által kifogásolt,

jóvá nem hagyott fizetési műveletek a Kérelmező szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása folytán és azzal ok-okozati összefüggésben valósultak-e meg, és ez megalapozza-e a Pénzügyi Szolgáltató Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülését.

**3.** A fizető fél 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 (2) bekezdés szerint az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult a pénzforgalmi szolgáltatónak vagy az általa megjelölt harmadik félnek haladéktalanul köteles bejelenteni, *ha észleli* a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.

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 netbanki működéstől eltérő jellegzetességeket, és értékelni azok jelentését és következményeit.

Emellett a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése alapján kizárólag a Kérelmező 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 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.

**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 előadta, hogy – álláspontja szerint – a Kérelmező a Pénzügyi Szolgáltató internetbankjába (Netbank) egy azt imitáló, ál felületen keresztül lépett be, ahol megadta a Netbank felhasználó nevét (azonosítóját) és a belépési jelszavát, így tette lehetővé azt, hogy ezen belépési adatai illetéktelen személyek birtokába kerüljenek.

A Pénzügyi Szolgáltató fenti hivatkozásával szemben a felek egyező nyilatkozata, és a becsatolt bizonyítékok alapján az volt megállapítható, hogy a végrehajtott sikeres Netbanki belépést a Kérelmező hajtotta végre a Pénzügyi Szolgáltató valós Netbanki belépési oldalán, majd a belépést követően jelszavát az előírások szerint módosította. A Pénzügyi Szolgáltató úgy nyilatkozott továbbá, hogy a Kérelmező részére a netbanki regisztrációjához szükséges e-mailt és sms-t a Pénzügyi Szolgáltató küldte és azok nem hamis, adathalász oldalról érkeztek. A Testület megjegyzi továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató hivatkozásával ellentétben egy hamis ál-oldalon keresztül nyilvánvalóan nem valósulhatott volna meg a tényleges Netbankba történő bejelentkezés.

Az eljárás során a Kérelmező elsődleges nyilatkozata alapján a Pénzügyi Szolgáltatótól érkezett elektronikus levélben található linkre (xxx) kattintva jutott a netbanki felületre, majd ott az emailben közölt azonosítóval (ABC: xxx) és a 11:48-kor sms-ben érkezett jelszóval lépett be saját Netbankjába.

Ennek alapján a Kérelmező tényszerűen azon információkkal összhangban végezte a kezdeti netbanki belépéseket, amelyeket a Pénzügyi Szolgáltató szolgáltatott a Kérelmező részére.

A Testület továbbá utalni kíván arra, hogy az eljárása során a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott adathalász oldal nem került bemutatásra, annak tartalma, képi világa, esetlegesen hamis, megtévesztő jellege jelen eljárásban nem volt megállapítható. A Pénzügyi Szolgáltató nem tárta fel azokat a körülményeket sem, amelyek alapján –álláspontja szerint – a Kérelmezőnek fel kellett volna ismernie, hogy adathalász oldalon jár. Ennek megfelelően az adathalász oldallal kapcsolatos kérelmezői és ami ennél fontosabb, a súlyos gondatlanság körében tett pénzügyi szolgáltatói nyilatkozatok megmaradtak az állítás, a feltételezés szintjén, azokat a Pénzügyi Szolgáltató nem igazolta, nem bizonyította. A bizonyítási kötelezettségére tekintettel ezt a Pénzügyi Szolgáltató terhére kell értékelni. A Testület megítélése szerint az eset összes körülményét vizsgálva az állapítható meg, hogy a Kérelmező – aki netbanki hozzáféréssel korábban egyáltalán nem rendelkezett, a Pénzügyi Szolgáltató netbanki felületét korábban nem ismerte – a rendelkezésére álló banki előírások és a részére megküldött banki email üzenet szerint járt el. A becsatolt bizonyítékok alapján a Kérelmező részéről a netbanki belépés során kötelezettségzegés, és különösen súlyosan gondatlan kötelezettségzegés nem állapítható meg.

A fentiek mellett kiemelés érdemel továbbá, hogy a Pénzügyi Szolgáltató válasziratában megerősített nyilatkozata alapján a vitatott tranzakciók mobilapplikációban kerültek kezdeményezésre, és azon belül jóváhagyásra, erős ügyfél-hitelesítéssel. Tehát a visszaélés nem a Pénzügyi Szolgáltató által – a súlyos gondatlanság körében hivatkozott – Netbanki belépés során és azzal oksági összefüggésben valósult meg.

**4.2.** A Testület nem osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon hivatkozását, hogy a Pénzügyi Szolgáltató netbanki felületét imitáló oldalon történt adatmegadás már önmagában súlyosan gondatlan magatartásként értékelhető. A Testület megítélése szerint nem minősül súlyosan gondatlan magatartásnak a – látszólag – banki felületre történő belépés megkísérlése és ott a belépési adatok megadása, különösen annak fényében, hogy a Kérelmező, jelen esetben, egy frissen létrehozott Netbanki hozzáférésehez a Pénzügyi Szolgáltatótól belépési jelszót tartalmazó sms-t várt és kapott, továbbá, hogy az így küldött sms-kóddal a tényleges Netbanki felületre sikeres belépést hajtott végre. A Kérelmező ennek alapján alappal feltételezhette, hogy a Pénzügyi Szolgáltató valós banki felületére lép be, ezért azonosítójának és jelszavának belépéshez történő beírása nem minősül súlyosan gondatlan magatartásnak. Mindettől függetlenül kiemelés érdemel, hogy a Pénzügyi Szolgáltató által hivatkozott adathalász oldallal kapcsolatos pénzügyi szolgáltatói nyilatkozatok megmaradtak az állítás, a feltételezés szintjén, azokat a Pénzügyi Szolgáltató – az őt terhelő bizonyítási teher ellenére – nem igazolta, nem bizonyította.

**4.3.** A Pénzügyi Szolgáltató hivatkozott továbbá arra, hogy a Kérelmező Netbank felhasználó nevének, jelszavának megadásán túl, az sms-ben küldött mobil applikáció telepítéséhez szükséges kód kiadásával tette lehetővé a tranzakciók megvalósulását. Ennek körében arra hivatkozott, hogy a Kérelmező az eljárása során a banki felhívásokat (egyértelmű tartalmú banki sms-eket) figyelmen kívül hagyva járt el. Pénzügyi Szolgáltató a visszaéléshez használt mobil applikáció regisztrációval kapcsolatban a következő tartalmú sms üzenetet küldte a Kérelmező részére: „**xyz SMS kód: yyy**”. Ezt meghaladóan a Pénzügyi Szolgáltató a mobilapplikáció sikeres telepítéséről külön értesítést elismerten nem küldött. A Pénzügyi Szolgáltató nyilatkozott arról is, hogy az xyz kód jelentéséről külön nem értesítette a Kérelmezőt, de minden esetben felhívja a figyelmet arra, hogy az ügyfelek minden esetben ellenőrizzék, hogy milyen tranzakcióra vagy módosításra adnak jóváhagyást az egyszer használatos sms kód vagy a banki applikáció segítségével. Az xyz betűszó az yyy kifejezés rövidítése, amely semmilyen formában nem utal mobilalkalmazás telepítésére, sőt inkább utal netbanki belépésre. Ennek megfelelően ennek a kódnak netbanki belépéshez történő kiadása teljesen életszerű. Az adott üzenetből a Testület megítélése szerint egy átlagos fogyasztó kellő körültekintés mellett sem tudja felismerni, hogy egy, akár adathalász oldalon történő netbanki belépési kísérletei során a kód

kiadása alkalmas lehet arra, hogy valaki azzal az ügyfélhez kapcsolódóan, de az ügyfél tudta nélkül képes lehet mobilalkalmazást regisztrálni, illetve aktiválni. Mobil applikáció regisztráció szempontjából az „xyz SMS kód” szövegezés, a Testület álláspontja szerint, nem tekinthető „egyértelmű tartalmú banki sms-nek”.

A Testület a fent kifejtettek alapján nem osztotta a Pénzügyi Szolgáltató azon álláspontját, hogy a Kérelmezőnek a körülményekből fel kellett volna ismernie, hogy adathalász oldalon jár, a részére küldött sms-ek szövegéből pedig azt is, hogy illetéktelen személy által kezdeményezett műveletek, és mobilalkalmazás telepítése van folyamatban az ő személyes hitelesítési adatainak a felhasználásával.

5. A Testület az eset összes körülményének mérlegelése alapján 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) bekezdésében, illetve az Pénzügyi Szolgáltató szabályzataiban foglalt kötelezettségeinek súlyosan gondatlan megszegése okozta, így a Pénzügyi Szolgáltató a Pft. 45. § (3) bekezdése szerinti mentesülése nem megállapítható. Az eljárás során rendelkezésre állt bizonyítékok alapján az volt megállapítható, hogy Kérelmező a vitatott fizetési műveletek (a kár) bekövetkeztét egyáltalán nem láthatta előre, ezért ezen tranzakciók körében súlyos gondatlansága fogalmilag nem állhat fenn.

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 műveletekre. Ez esetben tehát a Pénzügyi Szolgáltatót a teljes összeg megtérítésére vonatkozó kötelezettség terheli.

Mindezekre figyelemmel a Pénzügyi Békéltető Testület 1.485.000 Ft (azaz egymillió-négyszáznyolcvanötezer forint) megfizetésére kötelezte a Pénzügyi Szolgáltatót.

A Testület az eljárási költségek viseléséről erre irányuló kérelem hiányában nem rendelkezett.

Az MNB tv. 113. § (2) bekezdés alapján egyezség hiányában a Testület kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétmillió forintot.

Mivel a Kérelmező Kérelme a fentiek szerint megalapozott és a Pénzügyi Szolgáltató jogszabályi alávetése a jelen ügyben fennáll, a Pénzügyi Békéltető Testület a rendelkező rész szerinti kötelezést tartalmazó határozatot hozta. Az eljárás lefolytatására nyitva álló határidőt a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke, az MNB tv. 112. § (5) bekezdése alapján, harminc nappal meghosszabbította.

*Budapest, 2024. július 18.*

**Dr. Gazda Zsuzsanna**  
*a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tagja*  
**ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT**