



Iktatószám: 91651-11/2021

Vezetői körlevél a készpénz ki-, illetve befizetések lebonyolítására szolgáló automaták üzemeltetéséről, az automatákat érintő ügyfélpanaszok kezeléséről, valamint a fióki pénztárak megszüntetéséről, azok működésének korlátozásáról

I. A vezetői körlevél célja és címzettjei

A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) – a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásaiban egyre nagyobb számban előforduló ügyfélpanaszokra tekintettel – 2021 első negyedében a hitelintézeti szektorban felmérést végzett a készpénz ki-, illetve befizetések lebonyolítására szolgáló ATM-ek és ügyfél által kezelt gépek¹ (a továbbiakban együtt: automaták) üzemeltetésére, az automatákon keresztül lebonyolított fizetési műveleteket érintő ügyfélpanaszokra, valamint az adott panaszok kezelésének gyakorlatára vonatkozóan. A felmérés rámutatott arra, hogy az ügyfélpanaszok alakulása összefüggésben áll az automaták hálózatában megfigyelhető változásokkal.

Az elmúlt években Magyarországon is megjelentek és dinamikusan terjednek a fejlettebb, új szolgáltatásokat is nyújtó, illetve több funkcióval rendelkező (például készpénzbefizetést fogadó, címletválasztási lehetőséget biztosító) automaták. Ennek következtében az ügyfelek egyre több helyen találkozhatnak a korábbiaknál bonyolultabb, a megszokottól eltérő kezelőfelülettel, valamint több (nemcsak bankjegykiadó, hanem bankjegybefogadó) nyílással is rendelkező automatákkal. Az új funkciók alkalmazásából adódó bizonytalanság, az automaták használatában való jártasság hiánya a fizetési műveletek meghiúsulását, az ügyfelek elégedetlenségét, az ügyfélpanaszok számának növekedését eredményezheti. Az MNB megítélése szerint az automatákon keresztül lebonyolított fizetési műveleteket érintő ügyfélpanaszokhoz a pénztár nélküli fiókok számának növekedése, illetve a pénztárak működésének korlátozása is jelentősen hozzájárul, mivel ezek eredményeként szűkül az ügyfelek számára a pénztárak elérhetősége, ahol zökkenőmentesen, a bankjegyek fizikai állapotára vagy címletösszetételére való tekintet nélkül tudják a készpénzes műveleteket lebonyolítani, továbbá az ügyfelek számára nehezebbé válik azonnal tájékoztatást, illetve felvilágosítást kapni.

Az MNB feladata – többek között – a készpénzforgalom és az elektronikus pénzforgalom zavartalanosságának és mindezek biztonságának – ideértve a készpénzellátás biztonságát is – fenntartása, valamint a pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokat igénybe vevők érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. Ezen feladataihoz kapcsolódóan az MNB különös figyelmet fordít a fogyasztónak vagy mikrovállalkozásnak minősülő ügyfelek érdekeit védő jogszabályi előírások következetes betartására, valamint ezen jogszabályokhoz kapcsolódó elvárások megfogalmazására.

A vezetői körlevél célja az automaták üzemeltetésére, az ügyfelek tájékoztatására, a fizetési műveleteket érintő ügyfélpanaszok kezelésére, az érintett fizetési műveletek elszámolására vonatkozó jogszabályi rendelkezések egységes értelmezésének elősegítése és a kapcsolódó MNB elvárások megfogalmazása, továbbá a fióki pénztárak megszüntetésére vagy működésének korlátozására irányuló intézkedések előkészítésével és megvalósításával kapcsolatban az MNB elvárásainak rögzítése.

A vezetői körlevél címzettjei az MNB és a Magyar Államkincstár kivételével azon pénzforgalmi szolgáltató²,

¹ a bankjegyek feldolgozásáról, forgalmazásáról, valamint hamisítás elleni védelmével kapcsolatos technikai feladatokról szóló 19/2019. (V. 13.) MNB rendelet 2. § 1. pontjában és 5. pont b) alpontjában meghatározott berendezések, illetve azok bármilyen kombinációja

² a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: Pft.) 2. § 22. pontja alapján

amely automaták útján fizetési számlára történő készpénz be- vagy kifizetést lehetővé tévő pénzforgalmi szolgáltatást³ nyújt (a továbbiakban: pénzforgalmi szolgáltató), továbbá – a II.1. pont vonatkozásában – a pénzforgalmi szolgáltatónak nem minősülő, automatát üzemeltető személy vagy szervezet (a továbbiakban a pénzforgalmi szolgáltatóval együtt: intézmény).

Jelen vezetői körlevél a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelés továbbra is az érintett intézmény felelőssége.

II. Az automaták üzemeltetésével és az ezek útján lebonyolított fizetési műveleteket érintő ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatos elvárások

II.1. Az automaták üzemeltetésével kapcsolatos elvárások

Az MNB az automaták üzemeltetésével kapcsolatban elvárja, hogy az intézmény az ügyfeleit az ügyfelek számára könnyen áttekinthető és közérthetően megfogalmazott módon tájékoztassa az automaták használatával kapcsolatos tudnivalókról. Az MNB elvárja az intézménytől, hogy készítsen rövid, szemléletes ismertető anyagokat, és azokat folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon tegye elérhetővé a lehető legtöbb kommunikációs csatornán keresztül, de legalább az internetes honlapján, internetbanki és mobilbanki felületein, valamint az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben vagy az automaták mellett.

Az MNB az ügyfelek tájékoztatására jó gyakorlatnak tartja plakátok, brossúrák, piktogramok kihelyezését a fiókokban, illetve közvetlenül az automaták mellett, valamint a számlavezetett ügyfelek részére tájékoztató levél megküldését elektronikusan vagy postai úton, továbbá internetes honlap működtetése esetén rövid animáció vagy oktatófilm közzétételét az intézmény honlapján.

Az MNB elvárja az intézménytől, hogy fordítson különös gondot az ügyfelek tájékoztatására az automatákon keresztüli készpénzbefizetések lebonyolításával kapcsolatos tudnivalókról, így például a befizethető bankjegyek mennyisége, minősége, az automata által jóváírás nélkül bevont bankjegyekkel kapcsolatos eljárások és határidők, az automata által adott visszajelzések értelmezése kapcsán.

Az intézménytől elvárt, hogy az ügyfél ezirányú igénye esetén – különösen az olyan automaták üzembe helyezését követő időszakban, amelyekkel az ügyfelek az adott helyszínen még nem találkozhattak korábban – biztosítsa annak lehetőségét, hogy az ügyfél a fióki alkalmazottak vagy egyéb, az intézmény által megbízott közreműködő szóbeli támogatását is igénybe vehesse. Ilyen támogatás lehet az automata használatának bemutatása, készpénzbefizetés fogadására alkalmas automata üzembe helyezése esetén az ügyfél betanítása.

Az MNB elvárja az intézménytől, hogy az általa üzemeltetett automaták esetében gondoskodjon a bankjegykiadó és bankjegybefogadó nyílások funkciójának egyértelmű és közérthető feltüntetéséről; amennyiben több nyílással rendelkezik az automata, akkor annak egyértelmű jelzéséről, hogy az adott fizetési művelet során melyet szükséges az ügyfélnek használnia. Elvárt továbbá, hogy az intézmény gondoskodjon az automatákon az információs, hiba- és panaszbejelentési elérhetőségek, illetve egyéb bejelentési lehetőségek (például nem saját kibocsátású fizetési kártya esetén a kártyakibocsátónál történő bejelentés lehetősége) jól látható feltüntetéséről.

³ a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 6. § (1) bekezdés 87. pont a) és b) pontja szerinti pénzforgalmi szolgáltatás

II.2. *Az automaták útján teljesített fizetési műveletekkel és az ezeket érintő ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatos elvárások*

A Pft. 37. § (4) bekezdése alapján a Pft. 37. § (1) és (2) bekezdése szerinti jóváhagyás hiányában a fizetési művelet jóvá nem hagyottnak minősül, ezért a pénzforgalmi szolgáltatónak a Pft. jóvá nem hagyott fizetési műveletekre vonatkozó előírásainak megfelelően kell eljárnia ezen fizetési műveletek esetében, így különösen a Pft. 43-45. §-a szerint. Ugyanakkor abban az esetben, ha az ügyfél a fizetési műveletet jóváhagyta, azonban informatikai vagy egyéb hiba miatt az nem a fizetési megbízásnak megfelelően kerül teljesítésre, akkor ezen fizetési művelet jóváhagyott, de hibásan teljesített műveletnek minősül. Az automatákon keresztül lebonyolított, jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési műveletek esetében a Pft. 49. §-ában foglalt előírások irányadók. A Pft. 34. §-a alapján – többek között – a jóvá nem hagyott és a jóváhagyott, de hibásan teljesített fizetési műveletekre vonatkozó szabályoktól fogasztónak és mikroállalkozásnak minősülő ügyfelek esetében eltérni nem lehet.

Az automaták útján lebonyolított fizetési műveletek esetében az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az ügyfél számára azonnal elérhető és könnyen érthető módon adjon tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy mit szükséges az ügyfélnek akkor tennie, ha észleli, hogy a kezdeményezett fizetési művelet nem vagy hibásan került teljesítésre (például az automata nem adott ki bankjegyet, illetve az automata kevesebb bankjegyet adott ki, mint amennyivel a fizetési számla megterhelésre került vagy kevesebb összeg került jóváírásra, mint amit az ügyfél befizetett), az automata használata során a fizetési számláján jóvá nem hagyott fizetési művelet került teljesítésre, vagy a fizetési számlájáról automata útján történő készpénzfelvétel formájában jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesült. Elvárás továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a panaszról általa történt tudomásszerzéskor tájékoztassa az ügyfelet a panasz várható kivizsgálási időtartamáról, de legalább a jogszabályban⁴ előírt határidőről.

Az automaták útján történő készpénz be- vagy kifizetési művelet hibás teljesítése esetében a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatója a Pft. 49. § (3) bekezdése szerint haladéktalanul köteles visszatéríteni az ügyfele részére a fizetési művelet összegét, és a fizetési számlát olyan állapotba hozni, mintha a fizetési művelet nem történt volna meg. A Pft. 49. § (3) bekezdésének alkalmazása során az MNB elvárja a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójától, hogy az ügyfele Pft. 42. §-a szerinti helyesbítési kérelmének a pénzforgalmi szolgáltatóhoz történő beérkezését követő egy munkanapon belül kezdje meg az ügyfél igényének elbírálásához szükséges intézkedések megtételét, így például indítsa meg a nemzetközi kártyatársasági szabályok szerinti reklamációs eljárást. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 49. § (3) bekezdésében meghatározott visszatérítést – amennyiben a nemzetközi kártyatársasági szabályok rövidebb határidőt nem írnak elő – legkésőbb azon munkanap végéig teljesítse, amikor az összes információ a rendelkezésére áll az ügyfél helyesbítésre vonatkozó kérelmének érdemi elbírálásához, így különösen, ha a részére megküldték a nemzetközi kártyatársasági szabályok szerint lebonyolított reklamációs eljárás eredményét.

Az MNB álláspontja szerint, ha a fizetési művelet ügyfél részére történő visszatérítését követően, utóbb a pénzforgalmi szolgáltató megbizonyosodik arról, hogy az ügyfél nem volt jogosult a visszatérítésre (ideértve azt az esetet is, ha a pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 44. §-ának megfelelően a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét téríti vissza az ügyfél részére), akkor a polgári jog általános szabályai szerint érvényesítheti a követelését az ügyféllel szemben.

Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató az ügyféllel kötött keretszerződésben a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) MNB rendeletben (a továbbiakban: MNBr.) előírtnál rövidebb teljesítési határidőben állapodik meg, így különösen az MNBr. 24. § (3) bekezdés szerinti, ATM útján történő készpénzbefizetés esetében, úgy az MNB véleménye szerint a pénzforgalmi szolgáltatónak a hibás teljesítés szabályai szerint kell eljárnia, ha a pénzforgalmi szolgáltató megszegi ezen – a keretszerződésből fakadó – kötelezettségét.

⁴ a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikus pénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

A Pft. 41. § (5a) bekezdése alapján az ügyfél birtokából kikerült készpénz-helyettesítő fizetési eszköz helyett új készpénz-helyettesítő fizetési eszköz rendelkezésre bocsátásának díja legfeljebb az eszköz pótlásával összefüggő, tényleges és közvetlenül felmerülő költség lehet. Az MNB álláspontja szerint a Pft. 41. § (5a) bekezdése nem kizárólag abban az esetben alkalmazandó, ha az ügyfél birtokából az ügyfél tudta nélkül került ki a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például az ügyfél bűncselekmény áldozata lesz), hanem abban az esetben is, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek minősülő fizetési kártya azért került ki az ügyfél birtokából, mert a pénzforgalmi szolgáltató az automaták útján bevonta azt (például biztonsági okokból, ha az ügyfél nem vette el a számára erre biztosított időtartamon belül a fizetési kártyáját).

Az MNB elvárja a fizetési kártyát kibocsátó pénzforgalmi szolgáltatótól, hogy abban az esetben, ha neki felróható okból kerül bevonásra az ügyfél fizetési kártyája a saját automata útján lebonyolított fizetési művelet során (például valamilyen műszaki hiba folytán), úgy a fizetési kártya pótlásáért a pénzforgalmi szolgáltató ne számíton fel semmilyen költséget, díjat vagy egyéb fizetési kötelezettséget, továbbá az új fizetési kártya ügyfél részére történő rendelkezésre bocsátásáig az ügyfél fióki pénztárban történő, legfeljebb havi háromszázezer forintot kitevő készpénzfelvétele esetében a pénzforgalmi szolgáltató a pénztári készpénzfelvétel és a saját automaták útján történő készpénzfelvétel díjának vagy költségének a különbözetét – az ügyfél erre vonatkozó kérelme nélkül – írja jóvá az ügyfél fizetési számláján, amennyiben a pénztári fizetési művelet díja vagy költsége magasabb az automaták útján történő fizetési műveleténél. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a saját automatákon egyértelműen és közérthetően tájékoztassa az ügyfeleit arról, hogy milyen időtartamon belül kerül a fizetési kártya bevonásra, ha az ügyfél a fizetési kártyát nem veszi magához.

III. Elvárások a fióki pénztárak megszüntetésével, működésének korlátozásával kapcsolatban

A készpénzellátás biztonsága, az ügyfelek számára a stabilitás és kiszámíthatóság biztosítása, továbbá a készpénzforgalmazás területén a tisztességes verseny feltételeinek előmozdítása érdekében az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató

- a) pénztár nélküli fiók létesítése, illetve egy adott fiók pénztárának megszüntetése vagy működésének korlátozása (például nyitvatartási idő csökkentése) előtt alaposan és körültekintően mérlegelje a pénztári forgalom volumenét, értékét, tendenciáit, saját ügyfélállománya készpénzfelvételi és készpénzbefizetési fizetési műveleteinek gyakoriságát és nagyságát, a készpénzhez való hozzájutás hálózati biztosítottságát, és
- b) kizárólag abban az esetben döntsön a pénztár megszüntetéséről, működésének korlátozásáról, ha az adott pénztár forgalma – legalább a vizsgálat időpontját megelőző 24 hónapot vizsgálva – trendszerűen folyamatosan csökken, illetve a pénztári készpénzes fizetési műveletek egy olyan szűk ügyfélcsoportra korlátozódnak, amely ügyfélcsoport az automaták használatára zökkenőmentesen átterelhető.

Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a pénztár nélküli fiókban olyan kapacitással üzemeltessen automatákat, hogy az a készpénzforgalom szezonális maximumai idején is igazodjon az ügyfelek forgalmi igényeihez a készpénzfelvételek és a készpénzbefizetések esetében egyaránt. Elvárás továbbá, hogy a fióki pénztárak megszüntetése ne korlátozza az ügyfeleket a készpénzhez történő hozzájutásban, illetve a készpénz fizetési számlára történő befizetésében, különös tekintettel az adott fiók ügyfelei által jellemzően felvenni, illetve befizetni szándékozott készpénz mennyiségére, címletösszetételére.

Az MNB elvárása, hogy az a pénzforgalmi szolgáltató, amely fiókhálózata legalább 30 százalékában pénztármentes fiókot működtet, január 1-jét, illetve december 25-ét és 26-át kivéve minden naptári napon biztosítson legalább 7 és 22 óra között telefonon, illetve videochat-en közvetlenül elérhető, ügyfeleket támogató szolgáltatást az automaták használatához, amelynek közvetlen elérhetőségét az automatákon vagy azok képernyőjén jól látható módon fel kell tüntetni.

Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató egy fióki pénztár megszüntetését megelőzően legalább 3 hónappal – a honlapján, valamint az adott fiókban történő közzététellel – tájékoztassa ügyfeleit, különösen a rendszeres pénztári készpénzes fizetési műveleteket végző ügyfeleket, a pénztár megszüntetésének

időpontjáról, valamint azokról a lehetőségekről, amelyek a pénztár megszüntetését követően az ügyfelek rendelkezésére állnak a készpénzes fizetési műveletek lebonyolítására, így különösen az automaták igénybevételének lehetőségéről, az érmék, illetve az automaták által nem elfogadott (például sérült) bankjegyek befizetésére, átváltására lehetőséget biztosító legközelebbi fióki pénztár elérhetőségéről.

Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a fióki pénztár megszüntetése előtt győződjön meg arról, hogy az ügyfelek kellően megismerkedtek az automaták használatával, és megfelelő tapasztalatot szereztek azok működtetésével kapcsolatban.

Az MNB elvárja, hogy a pénztárral rendelkező fiókokban az ügyfélkiszolgálás folyamatában a pénztári készpénzes fizetési műveleteket lebonyolítani kívánó ügyfelek ne szenvedjenek hátrányt, a pénztári kiszolgálás színvonala és várakozási ideje ne térjen el az egyéb pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokat igénybe venni kívánó ügyfelekhez képest.

A vezetői körlevél a felügyelt intézményekre kötelező erővel nem rendelkező felügyeleti szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott vezetői körlevél tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat. A vezetői körlevélben megfogalmazott elvárásoknak való megfelelést az MNB folyamatosan figyelemmel kíséri és értékeli, a tapasztalatok alapján további szabályozói eszközök alkalmazásának szükségességét is megvizsgálja.

A vezetői körlevélben megfogalmazott elvárásoknak való megfelelést az MNB 2022. január 1-jétől várja el az intézményektől.

Az MNB a jelen vezetői körlevelet közvetlenül megküldi az érintett intézmények vezetőinek, egyidejűleg a honlapján is közzéteszi.

Köszönöm szíves együttműködését.

Budapest, 2021. szeptember 8.

Dr. Patai Mihály
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke

Dr. Kandrács Csaba
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke