



6/2011. számú Vezetői körlevél

a bankkártyákkal kapcsolatban elvárt, fogyasztói érdekeket figyelembe vevő, váratlan helyzetek esetén követendő intézményi gyakorlatról

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) tevékenységének céljaival összhangban vezetői körlevélben fordul a bankkártya-szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi szolgáltatókhoz és foglalja össze a pénzforgalmi szolgáltatóktól váratlan helyzetek esetén elvárt, bankkártyákkal kapcsolatosan követendőnek tartott gyakorlatot.

Tekintettel a bankkártyával rendelkező fogyasztók jelentős számára, valamint a bankkártyák körében tapasztalt különböző, nem egységes és nem minden tekintetben a fogyasztók érdekeit figyelembe vevő intézményi gyakorlatra, a Felügyelet első lépésben jelen vezetői körlevélben hívja fel a pénzforgalmi szolgáltatók figyelmét a bankkártyákkal kapcsolatos néhány kiemelten fontos fogyasztóvédelmi szempontra. A Felügyelet elnökének *a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 1/2011. (IV.29.) számú ajánlásában* foglaltakkal összhangban, a Felügyelet a bankkártya termékek és szolgáltatások esetén is elengedhetetlennek tartja a fogyasztók érdekeit figyelembe vevő gyakorlatok kialakítását és azok fenntartását.

A Felügyelet a fogyasztók védelme érdekében az alábbiakat tekinti elvárt magatartásnak a bankkártya-szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi szolgáltatókkal szemben:

1. A pénzforgalmi szolgáltató fordítson fokozott figyelmet a törvényi elvárások betartására, így különösen arra, hogy **biztosítsa segélykérő telefonvonal 0-tól 24 óráig történő folyamatos elérhetőségét** annak érdekében, hogy az ATM berendezésnél tapasztalt rendellenesség, illetve kártya elvesztése, ellopása, továbbá egyéb, a bankkártyával történő visszaélés esetén a fogyasztó azonnal intézkedni tudjon a bankkártyája letiltásával kapcsolatosan. Kiemelten fontos annak a jogszabályi követelménynek is maradéktalanul eleget tenni, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a bankkártyával kapcsolatos **segélykérő telefonhívásokat is minden esetben rögzítse**.
2. A pénzforgalmi szolgáltató minden esetben **jól olvashatóan, jól látható helyen tüntesse fel és folyamatosan ellenőrizze a két követelmény folyamatos teljesülését az általa üzemeltetett ATM berendezésen**, hogy az automatánál tapasztalt bankkártyával kapcsolatos rendellenesség, hiba, illetve a bankkártya letiltása esetén **milyen segélykérő telefonszámot hívhat a fogyasztó**.
3. A Felügyelet azt a gyakorlatot, mely szerint a pénzforgalmi szolgáltató aktuális promóciós ajánlatához kapcsolódó reklámszöveg a telefonos ügyfélszolgálat menüpontjait megelőzően hallható, fogyasztóvédelmi szempontból aggályosnak tartja. A Felügyelet által elvárt, fogyasztóvédelmi szempontból kívánatos intézményi gyakorlat, hogy a megfelelő menüpont kiválasztása, illetve az ügyintéző bejelentkezése előtt **ne kelljen a fogyasztónak a reklámszöveget végighallgatnia**, illetve a pénzforgalmi szolgáltató egyértelműen hozza a fogyasztó tudomására, hogy **melyik gomb megnyomásával szakítható meg a reklámszöveg meghallgatása és tárcsázható a kívánt menüpont**.

4. A pénzforgalmi szolgáltató biztosítsa, hogy telefonos ügyfélszolgálatára menürendszerben elhangzó ügyfél-tájékoztatás és a különböző menüpontok felkínálása alkalmával vagy **a menüsor elején szerepeljen, vagy a tájékoztatás kezdetén hangozzon el a bankkártya letiltásával kapcsolatos ügyintézési lehetőség**, hogy így a legrövidebb időn belül megtehető legyen a bankkártya letiltásával kapcsolatos intézkedés.
5. A pénzforgalmi szolgáltató fordítson különös gondot arra, hogy a bankkártyával kapcsolatos fogyasztói panaszokat és reklamációkat a lehető legrövidebb időn belül feldolgozza, törekedve arra, hogy a törvény által biztosított 30 napot maximális válaszadási határidőnek tekintse.
6. A Felügyelet elvárja, hogy azokban az esetekben, amikor az ATM berendezés a pénzforgalmi szolgáltató felelősségi körébe tartozó okokból eredően elnyeli a fogyasztó bankkártyáját, vagy nem adja ki a felvenni kívánt összeget, de a fogyasztó folyószámlájának egyenlegét megterheli, a pénzforgalmi szolgáltató térítse meg a fogyasztó ezzel összefüggésben felmerült, összes igazolt költségét és kárát. Ilyenek tekinthető többek között a kártya letiltási díja, a pótkártya előállítás díja, a kártya letiltásával kapcsolatos intézkedés szükséges költségei, így telefonköltség, utazási költség.
7. A Felügyelet szorgalmazza annak a gyakorlatnak az alkalmazását, melynek értelmében a bankkártya az ATM berendezés általi elnyelése, illetve egyéb váratlan helyzet esetén a pénzforgalmi szolgáltató **lehetőséget nyújt a fogyasztó részére a bankkártya díjmentes, átmeneti zárolására, blokkolására, azaz annak ideiglenes letiltására**, és annak későbbi, fogyasztó általi feloldását szintén díjmentesen teszi lehetővé.
8. Megfontolásra ajánlja a Felügyelet annak a néhány pénzforgalmi szolgáltató által már alkalmazott gyakorlatnak az átvételét, amely szerint **a fogyasztó bankkártyájának eltulajdonítása esetén a pénzforgalmi szolgáltató a bankkártya letiltási díjának egy meghatározott részét visszatéríti a károsult fogyasztó részére**, amennyiben a rendőrségi feljelentés másolata egy bizonyos, előre meghatározott határidőn belül benyújtásra kerül a pénzforgalmi szolgáltató részére.
9. A Felügyelet megfontolásra ajánlja annak a néhány pénzforgalmi szolgáltató által már követett gyakorlatnak az alkalmazását, amely szerint a bankbiztonsági intézkedések részeként a pénzforgalmi szolgáltató figyeli a bankkártyákkal végzett kiemelkedően magas, rendkívüli összegű, szokatlan (külföldi) helyszínen végrehajtott tranzakciókat, és erről értesíti a bankkártya tulajdonosát.

Budapest, 2011. szeptember 1.

Dr. Szász Károly
elnök