

## **Ezekre kell nagyon odafigyelni az ATM használatakor**

***A banki ATM kényelmes és gyors, de nagy bosszúság, ha nem ad ki pénzt, ám azt levonják számlánkról vagy éppen elnyeli a bankkártyát. A jegybankban működő Pénzügyi Békéltető Testülethez számos, ATM-tranzakcióval kapcsolatos jogvitával fordulnak az ügyfelek. Ezek megoldása hasznos tanulsággal szolgálhat a hasonló helyzetbe kerülőknek.***

Mindennapi életünkben gyakran előfordul, hogy a bankszámlával és bankkártyával rendelkező ügyfél a bankfiókban történő (több esetben hosszabb várakozást igénylő) készpénzfelvétel helyett, egy sokkal gyorsabb, egyszerűbb módját választja a készpénzhez jutásnak: bankautomatából vesz fel összeget. Az ATM-ek használatát ösztönzi, hogy – a feltételek fennállása esetén – az ügyfelek havonta legfeljebb két alkalommal, összesen 150.000 Ft összegig díjmentesen vehetnek fel készpénzt a megjelölt bankszámlájukról, a magyarországi bankautomatákból.

A modern bankautomaták már arra is lehetőséget biztosítanak, hogy a készpénzfelvétel mellett az ügyfelek a bankszámlájukra azonnali befizetést teljesítsenek. Az ATM-ek használata tehát kényelmes és költségtakarékos módja lehet az ügyfelek készpénzkezelésének, azonban – mint bármilyen gépnél – itt is előfordulhatnak meghibásodások. Ezért érdemes tisztában lenni azzal, hogy mit tehetünk, ha az igényelt összeget nem vagy nem teljes összegben adja ki az automata, esetleg a bankkártyát is elnyeli, vagy ha a ténylegesen felvett összegtől eltérő összeget terhel a számlavezető bankunk a készpénzfelvétel után.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) által tárgyalt egyik ügyben a kérelmezőnek a készpénzfelvétel során az automata az egyik tízezer forintos bankjegyet helyett a bankjegycsomag fedlapját adta ki, melyet az automata 10.000 Ft-os címletként vett számításba. Az ügyfél a testület eljárásában bemutatta a nevezett fedlapot, melynek alapján megállapítást nyert, hogy az ATM-ben a 10.000 Ft-os címletű bankjegyeket tartalmazó kazetta készpénzzel való feltöltése során – emberi mulasztás miatt – a bankjegyek közé keveredett a bankjegyköteg fedlapja is, melyet az ATM a sérelmezett tranzakció során e kazettából kiadott. Erre figyelemmel a bank a vitatott összeget jóváírta a kérelmező számláján.

Egy másik ügyben a kérelmező 100.000 Ft összeget próbált felvenni az automatából, melyet az nem adott ki. Ennek ellenére a bank beterhelte az összeget a számláján. A kártyareklamációs eljárás nem vezetett sikerre, ezért az ügyfél a PBT-hez fordult. A testület eljárásában – a panaszkezelési iratok áttekintését követően – kiderült, hogy a kártyareklamációs eljárás során helytelen időpontot rögzítettek a tranzakció időpontjaként, melynek alapján egy másik ténylegesen sikeres tranzakció adatait vizsgálták. A tényleges igazolt időpont ismeretében a bank felülvizsgálta az ügyet, s megállapította, hogy az adott készpénzfelvétel ténylegesen sikertelen volt. A bank az összeget jóváírta az ügyfél számláján.

Ezeknek az ügyeknek a fontos tanulsága, hogy a kártyareklamációs eljárás és a panasztétel során valamennyi fontos adatot meg kell adni és valamennyi bizonyítékot be kell mutatni a számlavezető hitelintézet részére, hogy a vizsgálat során megfelelően feltárható legyen az ATM-tranzakció sikeressége vagy esetleges sikertelensége. Fontos továbbá, hogy a reklamáció a lehető leghamarabb kerüljön bejelentésre. A nemzetközi kártyatársasági szabályok alapján, a számlavezető banknak csak egy bizonyos határidőn belül van lehetősége a kártyareklamációs eljárás megindítására, melynek során a banknak a lehető leghamarabb meg kell kezdeni az ügyintézkést.

Az MNB 2021. szeptemberi vezetői körlevele szerint 2022. január 1-től elvárás a fizető fél pénzforgalmi szolgáltatójával szemben, hogy a jóvá nem hagyott, vagy jóváhagyott, de hibásan teljesült fizetési művelet helyesbítésére irányuló kérelem 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. Ha azonban az ügyfél késlekedik az igényének bejelentésével, a számlavezető bankjának már nem lesz lehetősége az eljárás megindítására. Ez jelentősen megnehezíti, sok esetben lehetetlenné teszi az ügyfél igényének érvényesítését.

Előfordul, hogy egy készpénzfelvételi kísérlet során a bankkártyánkat is bevonja az ATM. Ez előfordulhat biztonsági okokból (mert az ügyfél például nem vette ki kártyáját a megfelelő idő alatt az automatából), de történhet az automata műszaki hibája miatt is. Fontos szabály, hogy az előbbi esetben a bank csak a kártya pótlásával felmerülő tényleges és közvetlenül felmerülő költséget számíthatja fel. Ha azonban a számlavezető bank saját automatája műszaki hiba miatt vonja be a kártyát, akkor annak pótlásáért nem számíthat fel semmilyen díjat, költséget.

Számos bank üzembe helyezett olyan ATM-eket, melyek a hagyományos borítékos készpénzbefizetés helyett már lehetőséget biztosítanak azonnali készpénzbefizetésre is. Ez kényelmes és gyors módja a kártyához tartozó fizetési számlára történő befizetésnek, melynek során a befizetett összeget a számlán azonnal jóváírják.

Ez esetben is figyelni kell azonban bizonyos szabályokra. Az azonnali befizetés csak forint bankjegyek befizetését teszi lehetővé. Az automata nem fogadja el a sérült, behajtott bankjegyeket, idegen papírdarabokat, ezeket visszaadja; amennyiben pedig hamisnak vélt bankjegyet érzékel, azt bevonja. A befizetés során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ügyfél által az automatába helyezett bankjegyek összege és címlete megegyezik-e az ATM által a jóváhagyást megelőzően megjelenített összesítőn szereplő adatokkal. Amennyiben az ügyfél a befizetés során bármilyen eltérést, problémát tapasztal, azt szintén érdemes haladéktalanul jelezni számlavezető bankjának.

Sikertelen készpénzfelvételt követően tehát az ügyfélnek érdemes haladéktalanul jelezni a problémát a bankkártyáját kibocsátó (számlavezető) bankjánál és bankkártyareklamációs eljárást kezdeményezni. Ez történhet írásban, rögzített telefonvonalon vagy bankfiókban személyes bejelentéssel.

Ha a kifogásolt tranzakcióval érintett ATM-et nem az ügyfél számlavezető (kártyakibocsátó) bankja működteti, hanem egy másik pénzügyi szolgáltató, akkor ebben az esetben is a számlavezető bankjánál kell megindítani a kártyareklamációs eljárást. A nemzetközi kártyatársasági szabályok értelmében a kártyakibocsátó bank – az erre rendelkezésre álló határidőn belül – keresi meg az ügyfél kártyareklamációs kérelme alapján az ATM-et üzemeltető bankot. A kártyareklamációs adatlapra a kifogásolt tranzakcióval kapcsolatosan minden lényeges adatot, körülményt (így különösen az érintett ATM helyét, üzemeltetőjét, a kifogásolt tranzakció pontos időpontját, összegét) célszerű rögzíteni.

Ha a kártyareklamációs eljárás során elutasítják a kérelmét, az ügyfélnek célszerű emiatt panaszt tennie számlavezető bankjánál. Fontos, hogy igazolható legyen a panasz előterjesztése, tehát azt érdemes például tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postára adni, rögzített telefonvonalon vagy személyesen bankfiókban előadni (s e két utóbbi esetben elvárásként jelezni kell, hogy – a jogszabályi előírásoknak megfelelően - a panasz felvételéről jegyzőkönyv is készüljön).

Előfordul azonban, hogy a bank a panaszt is elutasítja. Ez esetben az ügyfél a panasz elutasítását követően (vagy ha a benyújtástól számított 30 napon belül nem kap arra választ) PBT-hez fordulhat kérelemmel sérelme orvoslására, illetve adott esetben az általa elszenvedett anyagi kár megtérítésére. A testület előtt (amelynek eljárása ingyenes) a bank bevonásával tisztázhatók a vitás ügy körülményei.

*\* A szerző a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

*„Szerkesztett formában megjelent a Pénzcentrum.hu portálon 2022. január 10-én.”*