

Csomorné Dr. Lajkó Ildikó Erzsébet*:

ATM-es befizetés és készpénzfelvét: figyeljünk a részletekre!

A Magyarországon üzemeltetett ATM-ekből történő készpénzfelvétel feltételei, az ingyenes felvételi lehetőségei, valamint az olyan problémák, mint a hibás kifizetés, a bankkártya „elnyelése”, vagy a kétszeres terhelés, visszatérő kérdések. Jelen cikk célja az ilyen és hasonló, tipikus tranzakciókkal kapcsolatos esetek bemutatása, valamint az ezekből levonható tanulságok összegzése.

ATM-es készpénzbefizetéssel kapcsolatos esetek

Legyen gyanús, ha nem ad ki bizonylatot az ATM a készpénzfizetésről! Egy kártyabirtokos panaszbejelentése szerint 2024. augusztusban egy, a számlavezető bank által üzemeltetett ATM készülékbe, 230.000 forintot fizetett be, azonban az összeg nem jelent meg a képernyőn, és nem írták jóvá a számlán sem. Bizonylatot sem kapott az ügyfél a befizetésről, annak ellenére, hogy igényelt ilyet.

A kártyabirtokos kérte az ügy kivizsgálását és az összeg jóváírását, azonban a bank a panaszt elutasította arra hivatkozva, hogy az ATM journalszalagja (vagyis a tranzakció kontrollját segítő naplója) és eszközlogja (informatikai napló a műveletekről) alapján 30.000 forint befizetése volt igazolható. Ezután az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordult a károsult.

Az eljárás során megállapították, hogy az ATM (annak műszaknaplója szerint) a tranzakció időpontjában átmeneti technikai hibával működött, nem tudta felismerni és megszámlolni az összes bera-kott bankjegyeket, így arról bizonylatot sem adott ki. Ennek eredményeként a szolgáltató jóváírta a fennmaradó 200.000 forintot.

Csak akkor hagyjuk jóvá a befizetés során a képernyőn megjelenő összeget, ha az pontosan megegyezik a befizetett összeggel! Egy másik békéltetési ügyben az érintett ügyfél azt állította, hogy ugyanazon a napon, egymás után 3 részletben, összesen 6.000.000 forintot fizetett be a számlavezető bankja által működtetett ATM-ben, ennek ellenére csak 5.060.000 forint jelent meg a számláján. Kérte a befizetés ellenőrzését, és a bank 940.000 forint különbözet jóváírására kötelezését.

Az eljárás során azonban a rendszeradatok és a kamerafelvételek is igazolták, hogy valójában nem 6 millió, hanem 5.060.000 forint befizetése történt meg 3 részletben: 2.160.000 forint, 880.000 forint és 2.020.000 forint összegben. Az ügyfél a részbefizetések összegét minden alkalommal külön-külön jóváhagyta a képernyőn, így a követelés nem volt megalapozott.

Figyeljünk arra, ha az ATM-automatánál a sorban előttünk álló személy nem lépett ki a gép menüjéből! Egy panasztevő 1.000.000 forintot fizetett be az ATM-be, amelyet azonban nem a saját számláján írtak jóvá. Kérte a befizetett összeg jóváírását. Mivel a bank a panaszt elutasította, az ügyfél jogorvoslattal élt és kérte az összeg megtérítését.

A PBT vizsgálata során kiderült, hogy az előző ügyfél nem fejezte be a tranzakcióját, és nem lépett ki az ATM menüjéből. Az érintett a mobiltelefonjának érintésével, Apple Pay alkalmazással próbálta elindítani a befizetést, PIN kód megadása nélkül. A saját számlára történő befizetési tranzakció

választotta és azt jóvá is hagyta, így a banki rendszer az *indító kártya mögött álló számlán - amely a sorban előtte álló ügyfél volt* - írta jóvá a befizetett 1.000.000 forint összeget.

Mi a tanulság? Mielőtt ATM készpénzbefizetést indítunk, mindig győződjünk meg arról, hogy az ATM új tranzakcióra kész állapotban van-e. Ha bármilyen furcsaságot tapasztalunk a gépen, akkor ne indítsuk el a tranzakciót! *Legyen mindig gyanús, ha a készpénzbefizetést megelőzően nem kéri a gép PIN kód megadását!* A történethez hozzátartozik, hogy a legtöbb magyar bank által működtetett ATM a készpénzbefizetést megelőzően elkéri a PIN kódunkat.

ATM készpénzfelvételekre vonatkozó tapasztalatok

A technikai fejlődésnek és a pénzforgalmi szolgáltatóknál az elmúlt években megvalósult termékfejlesztéseknek is köszönhetően ma már nemcsak hagyományos bankkártyával, de digitálisan (pl. Google Pay vagy Apple Pay) keresztül is lehet készpénzt felvenni ATM-ből. Előbbi esetén a tranzakció az ún. érintéses funkcióval vagy a bankkártya gépbe helyezésével is indítható.

Mindig lépünk ki mi is a ATM menüből, ha befejeztük a tranzakciót. Számos új, ATM készpénzfelvétel kapcsolatos ügyben derült fény ugyanazon típusú, újkeletű hibára. Egy ügyfél ugyanazon a napon, egymás után, ugyanazon bank által működtetett ATM-ből két készpénzfelvételt indított. Az első tranzakció sikeres volt, a második esetében azonban a gép nem adta ki az igényelt összeget. A bank a panaszt elutasította, ezért az ügyfél jogorvoslattal élt, és indítványozta a vitatott összeg bank általi megtérítését.

Az esettel kapcsolatos békéltetési eljárás során tisztázódott, hogy az ügyfél második tranzakciója is - a journalszalag, leltáradatok, és az utólagos ellenőrzési információk alapján - sikeres volt. Az ügyfél az első műveletet úgy indította, hogy a bankkártyáját a gép e célra szolgáló NFC felületéhez érintette, megadta a PIN-kódot, kiválasztotta a felvenni kívánt összeget, majd azt az automata leszámolta és kiadta azt. *Ezután viszont elmulasztotta a gép menüből történő kilépést!*

Érintéses funkció esetében, ha a kártyabirtokos kilépés vagy a tranzakció megszakítása nélkül belépve marad, majd eltávozik az ATM-től, a készülékben egy időmérési folyamat indul el. Ilyenkor a gép úgy érzékeli, hogy az ügyfél „tétlen”. Meghatározott idő elteltével - amelynek hossza a szolgáltatók által banktitoknak minősített - a képernyőn megjelenik a tranzakció folytatására vagy új tranzakció indítására vonatkozó kérdés, és az időmérés újraindul.

Ha erre reagál az ügyfél és megnyomja a kilépés gombot (vagy azt jelzi, hogy nem kíván új tranzakciót indítani), akkor az automata kilépteti. *Ha azonban nem válaszol a kérdésre, annak két különböző következménye lehet.* Ha az adott idő még nem járt le, de közben egy másik személy készpénzfelvételi tranzakciót kezdeményez ugyanazon a gépen, a készpénzfelvét összegével az eredeti ügyfél számláját terhelik meg. Ha pedig lejárt az ATM-et működtető bank által megszabott idő, akkor a gép automatikusan kilépteti az ügyfelet a menüből.

Vizsgáljuk meg, hogy esetleg nincs-e több bankjegykiadó nyílás az ATM-en! Egy másik ügyben az érintett nem vette észre, hogy olyan készüléken indította a tranzakciót, melynek két készpénzkiadó nyílása volt, és csak az egyiket ellenőrizte, hogy kifizette-e a gép az összeget. Amikor azt tapasztalta, hogy az ATM nem adott ki bankjegyeket, távozott. Az eljárás során derült fény arra, hogy az

automata a másik bankjegykiadó nyíláson keresztül helyezte ki az összeget, amelyet a videofelvétel alapján nagy valószínűséggel az érintettet követő ügyfél vitt el. *Tanulság, hogy minden esetben vizsgáljuk meg, hogy hány kiadónyílás található a gépen, és készpénzfelvételkor mindet ellenőrizzük!*

Fontos változás az ingyenes készpénzfevételnél: A hatályos szabályozás szerint az adott naptári hónapban az első két alkalommal forintban teljesített ingyenes ATM-készpénzfelvétel együttes összege 300.000 forintra emelkedik az idén februártól a pénzforgalomról szóló törvény módosítása alapján.

** A szerző az MNB-n belül működő Pénzügyi Békéltető Testület tagja*

„Szerkesztett formában megjelent 2026. március 10-én az Mfor.hu oldalon.”