

**Dr. Tarpai Lajos Tamás\***

## **Megakadályozhatjuk bankszámlánk megcsapolását**

***Mit tegyek, ha a bankszámlámon gyanús tranzakciók történnek? A legjobb válasz a megelőzés, azaz tegyük meg mindent a pénzünk védelme érdekében a csalók ellen. A pénzügyi intézmények folyamatosan közzéteszik honlapjaikon az újabb és újabb csalásokkal kapcsolatos figyelmeztetéseiket, megelőzéssel összefüggő tájékoztatásaikat. Internetes portálokon szintén találhatunk hasznos információkat a folyamatosan jelen lévő adathalászati kampányokról és a legújabb csalárd elkövetési módokról. Érdemes odafigyelni a figyelmeztetésekre, mert ezzel megelőzhetjük a későbbi kényelmetlenséget.***

A bankok sohasem kérnek telefonon vagy e-mailben az ügyfelektől bankkártyaadatokat, illetve az online bankoláshoz szükséges azonosító adatokat! Ez akkor is igaz, ha a csalók ennek érdekében az általuk a bank nevében küldött e-mailben zárolással vagy a bankszámkánk felfüggesztésével riogatnak. Ha gyanút fogunk, a legjobb, ha a lehető legrövidebb időn belül felvesszük a kapcsolatot a bankunk ügyfélszolgálatával.

További biztonsági lépések:

- Ha bankkártyával fizetünk, győződjünk meg a kereskedő, szolgáltató honlapjának valódiságáról! Nézzük meg az internetes vásárlást ellenőrző biztonsági kód tartalmát, s azt, hogy egyeznek-e az adatok az általunk kezdeményezett vásárlással.
- Legyünk résen, ha egy számunkra ismeretlen személy bankkártyaadatok kiadására vagy valamilyen program telepítésére kér bennünket a fizetési művelet teljesítése érdekében. Bankunk ügyfélszolgálatát előzetesen felhívva mindig győződjünk meg a kérés valódiságáról!
- Olvassuk át és ellenőrizzük az egyes banki kényelmi szolgáltatások (számlakontroll és/vagy kártyakontroll) keretében kapott SMS üzeneteket!
- Rendszeresen tekintsük át a számlatörténeteket és számlakivonatokat!

Minél hamarabb észleljük és jelentjük bankunknak a csalárd tranzakciókat, annál hatékonyabban lehet a további károkat megelőzni, illetve megakadályozni.

Kellő óvatosság és körültekintés mellett is előfordulhat, hogy ismeretlen személy(ek) megcsapolták a bankszámlánkat. Ebben az esetben haladéktalanul jelentsük be a történeteket a pénzforgalmi szolgáltatóknak (vagyis bankunknak)! Egyúttal tiltsuk le a bankkártyánkat, módosítsuk az online bankoláshoz használt adatokat, valamint kérjük az általunk vitatott tranzakciók helyesbítését, jóváírását. Fontos a bejelentéskor kellő részletességgel válaszolni az ügyintéző kérdéseire, ez ugyanis jelentősen megkönnyíti az elkövetés körülményeinek tisztázását, egyúttal segítséget is nyújt a további banki intézkedésekhez.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletek során ellopott pénzek összege különböző lehet. Célszerű ennek ellenére az összeghatártól függetlenül - szintén haladéktalanul – mindig rendőrségi feljelentést is tenni. A rendőrség nyomozati és hatósági eszközei segíthetnek az elkövetők megtalálásában, s az eltulajdonított összeg visszaszerzésében.

Jogszámból alapján a pénzforgalmi szolgáltatók a bejelentést követően azonnal megkezdik az ügy kivizsgálását, ennek során a bejelentővel további kapcsolatfelvétellek és egyeztetésre is sor kerülhet. A

pénzforgalmi szolgáltatók a kivizsgálás eredményéről általában 30 napon belül értesítik az ügyfeleket. Amennyiben a fogyasztói igényt elutasítják, azt a pénzforgalmi szolgáltatónak indokolnia kell, egyúttal tájékoztatnia kell az ügyfeleket a további jogorvoslati lehetőségekről.

A jóvá nem hagyott fizetési műveletekre a jogszabály speciális felelősségi és kárviselési szabályokat határoz meg. A pénzforgalmi szolgáltatók - kivéve, ha adott helyzetben ésszerű okból csalásra gyanakozanak és erről írásban tájékoztatják az MNB-t - kötelesek 1 munkanapon belül megtéríteni a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és a megterhelés előtti állapotot helyreállítani az ügyfél számláján. Ez ugyanakkor nem jelenti feltétlenül az ügy végleges lezárását, azt a kivizsgálás eredménye határozza meg.

Az olyan, jóvá nem hagyott fizetési műveleteknél viszont, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel (pl. bankkártyával) történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek, a számlatulajdonos 15 ezer forintnak megfelelő összegig viseli azt a kárt, amelyet a csalárd tranzakció bejelentés megtételét megelőzően szenvedett el.

Bizonyos esetekben az ügyfeleknek még ennyi kárt sem kell magukra vállalniuk. Ilyen szituáció lehet, ha a bankkártyát úgy lopták el, úgy került ki az ügyfél birtokából vagy használták azt jogosulatlanul, hogy az ügyfél a fizetési művelet teljesítését időben még nem észlelhette.

Előfordulhat ugyanakkor olyan eset, amikor a kivizsgálás eredményeként a pénzforgalmi szolgáltató végül arra a következtetésre jut, hogy teljes egészében mentesül a felelősség alól, és az elszenvedett kárt végül kizárólag az ügyfélnek kell viselnie. A jogosulatlan fizetési műveletek megakadályozásában ugyanis szükség van az ügyfelek körültekintő magatartására is. Kötelesek ennek keretében – többek között – a bankkártyájukat, az online bankoláshoz használt biztonsági kódjaikat a pénzforgalmi keretszerződésben, szabályzatokban foglaltak szerint használni, mindenekelőtt biztonságosan tárolni. Joggal várható el pl. hogy az ügyfelek bankkártyájuk PIN-kódját még hozzátartozóikkal se osszák meg, s az online bankoláshoz szükséges kódokat is kizárólag az használja, aki arra jogosult.

A károk enyhítése, illetve a további jogosulatlan fizetési műveletek megakadályozása érdekében emellett az is jogos elvárás, hogy az ügyfelek haladéktalanul bejelentsék, ha észlelik a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokukból történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát. Leginkább akkor tudjuk észlelni a jogosulatlan használatot, ha rendszeresen és körültekintően ellenőrizzük a bankszámlánk forgalmát (különösen akkor, ha csak havi számlakivonat révén tudjuk ezt megtenni).

Amennyiben a fenti kötelezettségek bármelyikét az ügyfél - bizonyítható módon - súlyosan gondatlanul (netán szándékosan) megszegi, a jóvá nem hagyott fizetési műveletből eredő kárt kizárólag neki kell viselnie. A jogszabály szerint tipikusan ilyen kötelezettségszegés, ha a fizető fél a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges személyes hitelesítési adatait arra nem jogosult harmadik fél részére átadja vagy megismerhetővé teszi. A súlyosan gondatlan kötelezettségszegés bizonyítása a pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó intézmény kötelezettsége. Ez minden esetben egyedileg, az ügy összes körülménye alapján tárható fel és bírálható el.

A felelősségi és kárviselési szabályok alapján összességében lehetséges a jóvá nem hagyott fizetési műveletek összegének jóváírására. Ez viszont nem jelenti azt, hogy fogyasztóként nincs feladatunk a csalárd tranzakciók megakadályozása érdekében. Mindez állandó kihívás elé állítja az abban részt vevő

feleket, amely alkalmazkodóképességét és odafigyelést igényel az ügyfelektől is. Tájékozódjunk és legyenek résen!

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

*„Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2021. március 27-én.”*