

Szabó Péter*:

Kibercsalási jogviták a pénzügyi békéltető előtt

Ha a bank elutasítja a kibercsalás miatti kárunk megtérítését, a bíróság helyett – a gyors, ingyenes és egyszerű vitarendezési eljárást kínáló – Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhatunk. Ha nekünk van igazunk, ám mégse tudunk megegyezni hitelintézetünkkel, a békéltetők kétmillió forint összegig kötelezhetik a bankot a fizetésre, de utóbbi akár méltányosságból is fizethet. A csalás észlelésekor pedig azonnal tegyünk feljelentést a rendőrségen a kár felderítése érdekében.

Sajnálatosan az utóbbi években megszorodtak a banki ügyfélhitelesítési adatok megszerzésén alapuló csalások. Az elkövető adathalászok a megszerzett ügyféladatokkal, illetve kódokkal a számlatulajdonos jóváhagyása nélkül indítanak fizetési műveletet a gyanútlan áldozat bankszámlájának terhére. Számos csatornán elérhetőek azok a tudnivalók, a mindennapi gyakorlatban alkalmazandó szabályok, melyek betartása révén nagyon jó eséllyel megelőzhetőek a visszaélések. Természetesen a bankok működtetnek csalásmegelőzési alkalmazásokat, de a monitoring rendszer sem tudja minden esetben megakadályozni az illegális műveleteket.

Mit tehet és mit kell tennie fogyasztónak, akinek a lakossági számláját érinti a csalás? Fontos a lehető leghamarabb a számlavezető bankjához fordulni, ezt követően azonnal rendőrségi feljelentést tenni. Célszerű, hogy a bank megkeresése a korábban már megismert, szokásos csatornán történjen. A csalók ugyanis gyakran „gyanús pénzmozgásra” hivatkozással keresik meg a leendő áldozatot és terelik olyan kommunikációs útra, ahol megszerzik a már pánikba esett ügyféltől a számukra szükséges adatokat.

Amennyiben a banknál azonnal megtett bejelentés nem hoz eredményt, az ügyfél panaszbejelentéssel fordulhat a bankhoz. Ha a bank válasza sem elfogadható számára, bírósághoz fordulhat. Van azonban alternatív módja a peren kívüli egyszerű, gyors, költségmentes eljárásra, Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testületnél (PBT).

A PBT elsődleges célja a pénzügyi fogyasztói jogviták – ezen belül például a csalásból eredő viták – rendezése, egyezség létrejöttének elősegítése. Ha viszont a felek nem állapodnak meg, a Testületnek döntési jogosítványa is van az ügyben. A PBT tagjai a visszaélési módokkal kapcsolatban is tapasztalatokkal rendelkező jogászok, közgazdászok.

A Testület eljárása az ügyfél kérelmére indul, a kérelemnyomtatványt letölthető a Pénzügyi Békéltető Testület [honlapjáról](#). Amennyiben valaki rendelkezik digitális állampolgár mobilalkalmazással vagy Ügyfélkapu+ szolgáltatással, lehetősége van arra, hogy kérelmét a Testület honlapjáról elérhető [PBT Online ügyintézés](#) felületen keresztül, elektronikus úton nyújtsa be.

Mit remélhet az ügyfél a PBT eljárásától? A Testület tapasztalatai szerint a visszaélések áldozatainak visszatérítési igényét a bank gyakran olyan indokokkal utasítja el, hogy az ügyfél áldozat (nyilvánvalóan a megtévesztés hatására) de maga is aktívan közreműködött a folyamat során, követte a csaló utasításait, „szerepet vállalt” a csaló forgatókönyvében. Nem járt el az

elvárható gondossággal, hagyta magát megtéveszteni, végeredményben súlyosan gondatlanul járt el.

A másik oldalról az ügyfelek gyakran azt vetik a bank szemére, hogy annak biztonsági rendszerétől elvárható lett volna, hogy megakadályozza az ügyfél korábbi szokásaitól eltérő, gyanús tranzakciókat. A Testület eljárásában, a személyes meghallgatások keretében a felek lehetőséget kapnak arra, hogy ütköztessék érveiket, az eljáró tag vagy tanács közreműködésével keressék a kompromisszumos megoldás, azaz az egyezség lehetőségét, kialakítsák annak feltételeit.

Milyen jellegű egyezségeket köthetnek a felek? A bank például (ha részben elfogadja az ügyfél érveit) visszatérítheti a kár 70, 50 vagy 25 százalékát, ha cserébe az ügyfél lemond minden további igényéről. Ha a felek között nem jön létre egyezség, a Testület hoz döntést az ügyben. A döntés – megalapozott igény esetén – a pénzügyi szolgáltatóra vonatkozó kötelezés vagy ajánlás lehet.

Ha például a bank a kártérítés elutasításának indokaként az ügyfél súlyos gondatlanságára hivatkozik, de nem tudja bizonyítani a gondatlanság súlyos fokát, a Testület jogszabályi alávetés esetén 2 millió forint összegig kötelezést, e fölött ajánlást tartalmazó határozatot hozhat a bankkal szemben. Fontos hangsúlyozni, hogy az ügyfél egyszerű gondatlansága nem mentesíti a bankot a felelőssége alól. A gondatlanság fokának megítélése minden esetben egyedi mérlegelést igényel.

Abban az esetben, ha a bank a rendelkezésére álló rendszeradatokkal, ügyfélnyilatkozattal, hangfelvételekkel vagy egyéb dokumentumokkal, illetve megalapozott jogi indokolással alá tudja támasztani elutasító álláspontját, úgy a Testület megszünteti az eljárást. A banknak ugyanakkor arra is van lehetősége, hogy az eset, illetve az áldozat személyi körülményeinek ismeretében, egyedi méltányossági döntést hozzon (vagyis akkor is kártérítést nyújtson az ügyfélnek, ha annak nincs igaza). A PBT-nek azonban nincs módja arra, hogy méltányosság gyakorlására kötelezze a bankot, vagy erre irányuló ajánlás hozzon.

A leghatékonyabb megoldás természetesen a kibercsalási kísérletek tudatos megelőzése az ügyfelek oldaláról. Ehhez a bankok honlapjai részletes és folyamatosan frissülő információkat nyújtanak, de az [MNB honlapján](#) és a kibercsalások ellen fellépő állami hatóságok és bankok által életre hívott Kiberpajzs kezdeményezés [weblapján](#) is rendkívül hasznos ügyféltájékoztató anyagok érhetők el.

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

„Szerkesztett formában megjelent 2026. május 14-én a Tőzsedforum.hu oldalon.”