

Minden károsultnak visszajár a jóvá nem hagyott tranzakciók összege

Tegnap jelentős mennyiségű jogosulatlan kártyás tranzakciót indított az Apple az ügyfelei felé, ami a jelenlegi információk szerint technikai problémára vezethető vissza. Az MNB szoros figyelemmel kíséri az Apple szolgáltatásokhoz kötődő jogosulatlan fizetések ügyét az ügyfelek védelme és az elektronikus pénzforgalomba vetett bizalom fenntartása érdekében. A jogosulatlan és jóvá nem hagyott kártyatranzakciók teljes összege a károsultaknak visszajár.

Az MNB célja az elektronikus pénzforgalom zavartalan működésének biztosítása és az elektronikus fizetési megoldásokba vetett bizalom fenntartása, ezért folyamatosan nyomon követi az elektronikus pénzforgalommal kapcsolatos fejleményeket. Az MNB rendelkezésére álló információk alapján tegnap jelentős mennyiségű jogosulatlan kártyás tranzakciót indított az Apple az ügyfelei felé, ami a jelenlegi információk szerint technikai problémára vezethető vissza. Az MNB szoros figyelemmel kíséri ezt az eseményt. Ennek keretében felveszi a kapcsolatot az érintett intézményekkel annak érdekében, hogy mielőbb teljes képet kapjon a történekről, és így meg tudja tenni a szükséges lépéseket a helyzet megfelelő rendezése, valamint a további hasonló esetek elkerülése érdekében. Az MNB elvárja, hogy az érintett ügyfeleknek számlát vezető bankok a lehető leghamarabb vizsgálják meg az esemény részleteit és a jogszabályoknak megfelelően járjanak el az ügyben. Amennyiben valóban technikai hiba miatt indult nagymennyiségű tranzakció, akkor elvárt, hogy a lehető legrövidebb időn belül gondoskodjanak arról, hogy az ügyfelek visszakapják a tévesen indított tranzakciók értékét. Az MNB folyamatosan vizsgálja az ügyfeleknek pénzforgalmi szolgáltatások nyújtó intézmények jogszabályoknak megfelelő működését, és a pénzforgalmi szolgáltatások jogszabályok szerinti nyújtását. Amennyiben indokolt, az MNB megteszi a szükséges intézkedéseket ezeknél az intézményeknél.

Emellett az MNB nyomatékosan felhívja az ügyfelek figyelmét arra, hogy aktívan használják a tranzakciós limiteket a bankkártyák és az átutalási szolgáltatások esetén egyaránt, és csak a napi költségeikhez szükséges lehető legalacsonyabb értékeket állítsák be, amit csak indokolt esetben, ideiglenesen állítanak magasabbra egyes nagyértékű tranzakciók előtt. A bankkártyás limitállítás a legtöbb bank mobilalkalmazásában és netbankjában már elérhető, és egyszerűen használható. Emellett fontos, hogy a kártyaadatokat az ügyfelek csak a legszükségesebb esetben mentsék el a kereskedők alkalmazásaiban vagy online felületein, és akkor is csak olyan kereskedőknél, amelyekről meggyőződtek, hogy megbízhatóak. Az elektronikus fizetési megoldásokkal kapcsolatosan általánosságban azt javasolja az MNB, hogy az ügyfelek kiemelten figyeljenek arra, hogy fizetési adataikat titokban tartsák, és azokat csak valós vásárlási helyzetben adják meg a kereskedői fizetési felületeken. Fontos, hogy banki jelszavakat, PIN-kódokat, felhasználóneveket nem szükséges semmilyen esetben sem megadni online tranzakciókhoz a kifejezetten online fizetéshez beállított azonosítókon kívül.

Amennyiben az ügyfél bármely okból ismeretlen fizetéshez kapcsolódó összeg zárolását, terhelését észleli a fizetési számláján, ezt mindenképpen haladéktalanul jelezze a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatója részére. A Pénzforgalmi törvény a fogyasztónak és a mikroállalkozásnak minősülő ügyfelek esetében kitüntetett védelmet biztosít a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló európai uniós irányelvnek megfelelően, ugyanis az ügyfél által jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén a számlavezető pénzforgalmi szolgáltató a felelős, és köteles egy munkanapon belül visszaadni az ügyfélnek a fizetési művelet összegét. A pénzforgalmi szolgáltató kizárólag abban az esetben mentesülhet a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte a Pénzforgalmi törvényben foglalt

kötelezettségeit, vagyis azt, hogy a visszaélés észlelését követően nem jelentette be haladéktalanul a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatónak a visszaélést vagy az ún. készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz (pl. bankkártya, internetbank, mobilbank) tartozó személyes hitelesítési adatok (pl. PIN kód, jelszó) biztonságban tartásáért nem tette meg az általában elvárhatót. Amennyiben az ügyfél véleménye szerint a pénzforgalmi szolgáltatója nem a keretszerződésben, illetve az ennek elválaszthatatlan részét képező általános szerződési feltételekben, vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelően jár el, lehetősége van panasszal fordulni a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatóhoz. Ha az ügyfél a panaszára kapott válasszal nem elégedett, javasoljuk, hogy forduljon az MNB Ügyfélszolgálatához az MNB honlapján található elérhetőségek valamelyikén és részletes tájékoztatást kaphat a további jogorvoslati lehetőségekről és ezek kezdeményezésének módjáról.

Sajtókapcsolat:

- +36 1 428 2600
- sajtó@mnbb.hu

Eredeti tartalom: Magyar Nemzeti Bank

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/13843/minden-karosultnak-visszajar-a-jova-nem-hagyott-tranzakciok-osszege/>