

**Dr. Kovács Erika\*:**

## **Fókuszban a kibercsalások a pénzügyi békéltetés elmúlt egy évében**

***A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) 2023-ban is fórumot biztosított az ügyfelek és a pénzügyi piac szereplői részére, hogy anyagi, elszámolási jogvitáikat megnyugtató módon rendezzék. A békéltetési ügyek tavalyi számát nézve kitűnik, hogy a kibercsalásos esetek uralták az évet. Hogy mi minden történt még, illetve hogyan alakultak az ügyszámok és témák, arról Dr. Kovács Erika, a PBT elnöke számolt be.***

Minden év tartogat valami újat a pénzügyi békéltetés számára. 2023 – amint az frissen közzétett [Éves Jelentésünkből](#) is kiderül – a kibercsalásokról szólt, a munka nagy részét a kiberbiztonságot sértő cselekmények jelentették. Bár kis számban már 2018-ban megjelentek a PBT-nél az ilyen ügyek, most, öt év elteltével a teljes bankszektor és a Magyar Nemzeti Bank is azzal szembesül, hogy a legnagyobb kihívást az ilyen elkövetési módszerrel szembeni védekezés jelenti. Sajnos ez 2023-ra vezető témává vált, és nagyon úgy tűnik, hogy a tendencia idén is folytatódik. Ez komoly feladat elé állítja a pénzügyi szolgáltatókat, ügyfeleiket (fogyasztókat és céges ügyfeleket egyaránt), a felügyeleti tevékenységet is ellátó MNB-t, és az egyedi pénzügyi fogyasztói jogviták kapcsán a PBT-t is.

A 2023-as évet 608 folyamatban lévő üggyel kezdte a PBT, az év folyamán 3 876 új kérelem érkezett, így összesen 4 484 üggyel kellett foglalkozni. Többségükben belföldi békéltetési ügyek érkeztek hozzánk, kisebb részben ugyanakkor határon átnyúló szolgáltatásokhoz kötődtek az esetek. Az Európai Unió kezdeményezésére itthon is létrejött [online vitarendezési platformon](#) (OVR) keresztül egyelőre még nem érkezett kérelem, ugyanakkor a banki elszámolással és forintosítással kapcsolatos korábbi ügyek végleg befejeződtek.

A békéltetést kérelmező fogyasztók leginkább pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő ügyekkel kapcsolatos jogvitáik miatt kérték a segítséget. Legtöbbször hitelintézetekkel szemben próbáltak igényt érvényesíteni, így ezek aránya 53% volt. A korábbi években a hitel- és pénzkölcsön-nyújtással kapcsolatban jelent meg a legnagyobb számban vitarendezési igény, míg az elmúlt esztendőben a pénzforgalmat érintő, a kibercsaláshoz kapcsolódó témákban érkezett nagy számú, 1 106 új kérelem.

Kevesebb méltányossági kérést tartalmazó kérelmezői igényt kapott a PBT, mint a korábbi években, ezek azonban most is a pénzügyi szolgáltatásokat érintették leginkább. A pénzügyi ügyek így 67,5%-ot, a biztosításokkal összefüggő jogviták 27,8%-ot, a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek 2,3%-ot, a pénztárakkal kapcsolatos viták aránya 0,6%-ot tett ki.

A PBT 677 ügyben hagyott jóvá egyezséget, 9 kötelezést és 19 ajánlást hozott, ez utóbbiak többsége is kibercsalásos ügyekkel volt kapcsolatos. Az ügyfelek és a pénzügyi intézmények vitái kapcsán jóváhagyott egyezségek aránya a méltányossági ügyekben volt a legmagasabb. A kérelmezők számára 1 145 ügy zárult kedvezően. Az ajánlások, a kötelezések és a PBT által jóváhagyott egyezségek mellett a formailag megszüntetéssel végződő, és az eljáráson kívüli megállapodást eredményező, úgynevezett „kvázi egyezségek” együtt 440 ügyet jelentettek.

Az év folyamán a PBT tanácsban és egyénileg eljáró tagjai 2 558 alkalommal tartottak meghallgatást és átlagban – a jogszabályban előírtnál, illetve a polgári peres bíróságok jellemző ügyintézési határidejénél jóval hamarabb – 69 nap alatt zárták le, fejezték be az ügyeket. Az éves átlagos ügyintézési idő a belföldi békéltetési ügyeknél 68, a méltányossági és a határon átnyúló ügyek esetében 74 nap volt.

19 200 irat érkezett a PBT-hez az elmúlt évben, ennek 74%-a elektronikus iratként. A PBT tagjai és hivatala 24 436 küldeményt továbbított ügyfelek számára, ennek 70%-a szintén elektronikus formában jutott el a címzettekhez.

„A védelem az érdekem” tartja a mondás, amelyet nem lehet elégszer hangsúlyozni a digitalizáció, a kibertérben történő kommunikáció és az egyre növekvő számú pénzügyi tranzakciók miatt. Legyünk mindig óvatosak és gyanakvóak, ez az intellektus, mert a visszaélések elkövetési módszereiben továbbra is szerepet kap a megtévesztés és a pszichológiai manipuláció.

Két éve még a leggyakoribb visszaélési típus a hamis banki hívásokkal elkövetett csalás volt. Ennek során a bűnözők banki alkalmazottaknak kiadva magukat telefonon vették rá az ügyfeleket, hogy azok kiadják a fizetési műveletek végrehajtásához szükséges valamennyi fontos fizetési és személyes hitelesítési adataikat, valamint a megerősítő kódokat. 2023-ban már a hamis banki oldalakkal, a vitatott kártyahasználattal, az interneten értékesített termékek küldésével összefüggő csalások voltak a legjellemzőbbek, a legtöbb ügyben az adathalászat, visszaélés hamis banki weboldalak segítségével történt.

Az érintett fogyasztók esetében sem az életkornak, sem az iskolai végzettségnek, sem más szempontnak nem volt szerepe abban, hogy kit ért kibercsalás: az elkövetők nem válogattak egyik szempont szerint sem. A PBT elé került ügyekben ezzel együtt a legveszélyeztetettebb korosztályt a 46 és 60 év közöttiek jelentették.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy számos visszaélést már az adott fogyasztó meg tudná akadályozni. A legtöbb problémát az okozza, hogy sok fogyasztó megszokásból, rutinból végzi a banki műveleteket, sajnos szinte „elaltatva” a figyelmét. Az érintett ügyfelek nem fordítanak kellő időt arra, hogy a kapott – csaló – üzenet szövegét ellenőrizzék és ne csak az általuk megadandó kódokra figyeljenek. Ennek pedig a nyilvánvalóan nagy jelentősége volna: ha ugyanis nem veszik észre, hogy adathalász oldalon vannak, de ellenőrzik a kapott üzenet tartalmát, fel tudják ismerni, hogy olyan műveletekhez kéri valaki – indokolatlanul - a jóváhagyásunkat, mint például a limitmódosítás, a mobilalkalmazás regisztrációs kód, az Apple Pay vagy a Google Pay használata.

A visszaélések célja, hogy érzékeny adatokat, személyes hitelesítési elemeket szerezzenek meg illetéktelenek. A számokból, betűkből álló jelszavak, kódok jelentőségét az adja, hogy azok a bank által hitelesítés céljából rendelkezésre bocsátott személyes elemek. Márpedig ezekkel fizetési műveletet, internetbanki belépést, mobilbanki regisztrációt lehet végrehajtani. Éppen ezért fontos, hogy ezek az értékes adatok semmiképpen ne kerüljenek harmadik személy kezébe! Az adataink védelme érdekében mindig járjunk el kellő körültekintéssel, óvatossággal és tartsunk be néhány alapszabályt:

1. minden esetben csak a bankunk által megadott hivatalos oldalon nyissuk meg a netbanki felületet, ismeretlen által küldött SMS-ben vagy e-mailben szereplő linkről sosem;
2. mindig józanul gondoljuk végig, hogy a weboldal vagy harmadik személy által kért banki belépési adatok, kódok, bankkártyaadatok megadása indokolt-e (például, ha terméket adunk el, a bankszámlaszámon kívül egyéb adat megadása nem szükséges). Ezek az adatok a mi személyes értékeink, védjük őket;
3. a bankunktól érkező üzeneteket mindig figyelmesen olvassuk el;
4. kódjainkat csak akkor használjuk és csak akkor adjuk meg azokat, ha meggyőződünk arról, hogy azok használata az általunk végzett tevékenységhez tényleg indokolt;
5. telefonon érkező kérés esetén se töltsünk le szoftvert, ne utaljunk át pénzt ismeretlen számlára, különösen úgynevezett „biztonsági” számlára, mert ilyen nincs. A bankok semmilyen formában nem kérnek el netbanki belépési vagy kártyaadatokat, illetve üzenetekben érkező kódokat.

Mindezeket szem előtt tartva nagyobb eséllyel kerülhetjük el, hogy adtahalászat, kibercsalás áldozataivá váljunk. Ne feledjük: „A védelem az érdekem”!

*\* A szerző a Magyar Nemzeti Bankon belül működő Pénzügyi Békéltető Testület elnöke*

*„Szerkesztett formában megjelent 2024. május 8-án a VG.hu oldalon.”*