

Tájékoztató jóváhagyás nélküli fizetési műveletek (jellemzően bankkártyaterhelés) esetén a visszatérítés érdekében tehető lépésekről

Bevezető

Cégünk gyakran kap olyan megkereséseket, amelyek AVG vagy AVAST termékek vásárlásával kapcsolatosak. Ezekben az esetekben vásárlók nem tőlünk, hanem egy másik, jellemzően külföldi üzlettől vásároltak, esetleg nem is tudnak a vásárlásról, amikor AVG vagy AVAST termékekre, megrendelésekre hivatkozva terhelik meg a bankkártyájukat.

Értelemszerűen ezekben az esetekben nem áll módunkban visszatérítést teljesíteni, mivel ezek a vásárlások nem tőlünk történtek. Ugyanakkor megértjük a hozzánk forduló sajnálatos módon „pórujjárt” személyek felháborodottságát is. Ezért az ilyen esetek orvoslása érdekében létrehoztuk az alábbi tájékoztatót.

I.

Segítsen nekünk:

Először is kérjük, hogy ezeket az incidenseket jelezze számunkra is www.avg.hu oldalon elérhető hivatkozáson, vagy a <https://www.avg.hu/?viewpage=report-incident> közvetlen címen, hogy tudomásunk legyen az esetről és az Ön ügyét is a hatóságok rendelkezésére bocsáthassuk. Jelenleg is számos fogyasztóvédelmi, és büntetőeljárás van folyamatban, továbbá az Európai Bizottság Versenypolitikai Főigazgatósága is vizsgálatot folytat.

II.

Ahhoz, hogy ön a lehető leggyorsabban visszakapja a pénzét:

2018. január 13. napjától kezdve a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek is a tranzakciótól számított 13 hónapig követelhetik a banktól a nem jóváhagyott tranzakciók jóváírását. **A jóváírásnak legkésőbb a kérelemnek a bankhoz való beérkezését követő munkanap végéig meg kell történnie.**¹ A bank a jogszabály alapján **csak akkor tagadhatja meg a jóváírást**, ha a jóváírás igénylő kérése alapján feltételezhető a csalás szándéka. Tehát Ön legkésőbb, kérelmének a bankhoz történő beérkezését követő egy munkanapon belül vissza kell, hogy kapja a pénzét.

Gazdálkodó szervezetek esetében a banki szerződés eltéréseket állapíthat meg, de a visszatérítést nem zárhatja ki!

A hatékonyabb ügyintézés érdekében a banki kérelmek benyújtásához iratmintát dolgoztunk ki, amelyet szükség esetén használhat.

Elfordul, hogy a bank visszautasítja az igényt, esetleg nem vagy késedelmesen reagál

Nem példa nélküli, hogy egy pénzügyi intézet határozatlan, vagy a láthatólag jogaiban tájékozatlan ügyfelet elutasítson. Ez szerencsére már ritkán fordul elő, de ezért is fontos a megkeresések szakszerű megfogalmazása, hogy azt a ne a „szokásos” 30 napos válaszidejű panaszként kezeljék, hanem a jogszabálynak megfelelő elsőbbséggel. Sikertelen/késedelmes banki ügyintézés esetén az alábbi lehetőségek állnak az ön rendelkezésére:

- a pénzügyi intézetek felügyeleti szerve, a Magyar Nemzeti Bank előtt fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezni
- az ügyet a Pénzügyi Békéltető Testület elé vinni
- polgári peres eljárást kezdeményezni

A Magyar Nemzeti Bank előtti eljárás indításához ugyancsak készítettünk egy iratmintát. A kérelem beadható akár postai levélben, akár a <https://magyarorszag.hu> ügyfélkapun keresztül is.

¹ a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 44.§

A Magyar Nemzeti Bank eljárásának előnye, hogy alapvetően a Kérelmező csekélyebb mértékben vesz részt az eljárásban. A folyamatot jellemzően írásban, személyes megjelenés nélkül zajlik, ezért a kérelmező számára kényelmes. Az MNB a pénzügyre **kötelező döntést hozhat!**

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárásának megindításához formanyomtatvány kitöltése szükséges, amelyet a <http://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-1-2.pdf> oldalról lehet letölteni. A PBT Budapesten, az M3-as metró Dózsa György úti megállójától kb. 100 méterre található, a tárgyalásokat a felek megjelenésével itt folytatják le. Ez vidékiek számára kényelmetlen lehet. Emellett a PBT nem rendelkezik hatósági jogkörrel sem, ezért a pénzügyre kötelező döntést 1millió forint értékhatárig **hozhat**. A pénzügynek a PBT döntésének önként kell magát alávetnie. Alacsonyabb súlyú ügyekben azért várható, hogy a pénzügyet a PBT ajánlását meg fogja fontolni.

A **Polgári Peres Eljárás** rövid ismertetése is meghaladja jelent dokumentum korlátait. Ilyen esetben javasoljuk, hogy keressen meg jogi képviselőt.

A pénzügyi panaszok ügyintézésével kapcsolatban további tanácsokat találhat a Magyar Nemzeti Bank honlapján:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmekkel-vagy-keresetemmel>

III.

Figyelmeztetés:

Jelen tájékoztató nem minősül jogi tanácsnak. Ilyen tevékenységre csak ügyvéd vagy ügyvédi iroda jogosult. A FOOLY STÚDIÓ Kft. nem vállal felelősséget sem a banki kérelmek, sem MNB, vagy más hatóság előtti, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt zajló eljárások eredményességéért.

Az iratminták (nem sablonok) csak tájékoztatást szolgálnak, azoknak a valóságnak megfelelő tartalommal való feltöltése, módosítása, kidolgozása, az egyedi esetre történő alkalmazása, átdolgozása, kiegészítése, beadása az érintettek feladata és felelőssége. Az iratmintában szereplő ügytípus egy gyakori, de nem minden esetben alkalmazható esetet mutat be. Kétség esetén javasoljuk, hogy konzultáljon jogi képviselőjével.

IV.

Hasznos tudni:

Ezen az Európai Unió szabályozáson alapuló jogszabály mögött, hogy a kereskedővel szembeni pénzügyi panaszügyintézés a bankokra hárítja az áll, hogy egy bank vagy maguk a kártyatársaságok (pld. Mastercard, Visa, stb.) sokkal hatékonyabban tudják érvényesíteni az érdekeiket, akár egy másik országban lévő jogellenesen eljáró kereskedővel szemben is, mint egy fogyasztó. Adott esetben a kibocsátó bank, de a kártyatársaságok is korlátozhatják meghatározott vagy akár az összes kártyatermékének elfogadását bizonyos kereskedők által, ami sokkal jelentősebb nyomás alá helyezi a tisztességtelen kereskedőt, mint néhány fogyasztói panasz.

Természetesen ez is csak tudatos fogyasztói magatartás és következetesen végigvitt panaszok esetén lehet eredményes és hatásos.

Iratminta pénzüintézet felé jogosulatlan tranzakció jóváírásához

..... Bank

.....bank címe.....

Tárgy: Jogosulatlan kártyaterhelés, visszatérítés követelése

Tisztelt Pénzforgalmi Szolgáltató!

Alulírottnév..... (lakcím..... és azonosító adatok, számlaszám:.....) azzal fordulok önhöz, hogy észleltem, hogy napon összeggel tranzakció adatokkal..... megterhelték a számú típusú bankkártyámat.

Kijelentem, hogy a tranzakcióhoz nem adtam hozzájárulásomat, a tranzakcióról, annak esetleges lehetőségéről korábban senkitől világos tájékoztatást nem kaptam. A fentiekén túlmenően nem látogattam meg olyan webáruházat vagy más Internetes oldalt sem, ahol közérthető módon és világosan arra hívták volna fel a figyelmemet, hogy az általam kezdeményezett művelet fizetési kötelezettséget vonna maga után. **A fentiek alapján bankkártyám megterhelésére kifejezetten akaratom ellenére került sor.**

Felhívom önöket, hogy a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 44.§ (1) bekezdésében foglaltak szerint a jogosulatlanul levont összeget a bankkártyámon, illetve az ahhoz kapcsolódó számlán a törvény 44.§ (1) bekezdés a) pontja szerint jelen bejelentés kézhezvételétől számítva haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig jóváírni szíveskedjenek.

Kelt:.....

Tisztelettel:

.....sajátkezű aláírás.....

név, számlabirtokos

Mellékletek:

- ha van....

Iratminta az MNB felé, pénzüintézet eljárása elleni panaszról

Magyar Nemzeti Bank

Budapest

Pf.: 777

1534

Tárgy: Fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése

Tisztelt Magyar Nemzeti Bank!

Alulírottnév..... (lakcím..... és azonosító adatok, anyja neve, születési hely, idő), mint **Kérelmező** azzal a

k é r e l e m m e l

fordulok önökhöz, hogy a Bank (.....bank címe.....), mint **Kérelmezettel** szemben az alábbi tényállásra tekintettel fogyasztóvédelmi eljárást lefolytatni szíveskedjenek.

Tényállás

Észleltem, hogy napon összeggel tranzakció adatokkal..... megterhelték a számú típusú, a Kérelmezett által kibocsátott bankkártyámat. A Kérelmezett felé év hónap napon jeleztem a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 44.§ (1) bekezdésében foglaltak szerinti visszatérítési igényemet, amelyet a Kérelmezett annak ellenére elutasított (vagy nem jelzett vissza. **A valóságnak megfelelően kell kitölteni!!**), hogy a nem nevezett meg olyan okot, amelyből arra lehetne következtetni, hogy a jogszabályban rögzített kimentési jogával, velem szemben nyilvánvalóan csalásra utaló körülmény merült volna fel.

Kérelem

Kérem a Tisztelt Magyar Nemzeti Bankot, hogy a fentiekre tekintettel a Kérelmezettel szemben fogyasztóvédelmi eljárást lefolytatni szíveskedjen és kötelezze a Kérelmezettet a jogosulatlan terhelés összegét számomra írja jóvá.

Kelt:.....

Tisztelettel:

.....sajátkezű aláírás.....

név, számlabirtokos

Mellékletek:

- bank számára benyújtott kérelem
- a bank elutasító válasza (ha volt)