

## Rajki Klára\*:

### A leggyakoribb hibák, ami miatt félresiklik az átutalás

*Tévesen adjuk meg a kedvezményezett számlaszámát, félreértjük a – bankonként eltérő – devizaátutalási nyomtatvány útmutatását vagy a nemzetközi tranzakciónál utólag lepődünk meg a borsos költségeken. És persze nagy ritkán a bank is hibázhat. Az MNB pénzügyi békéltető szakembere az átutalások kapcsán a hitelintézetek és ügyfelek közti leggyakoribb vitás esetek közül szemezgetett, s tippet ad arra is, hogyan előzhetjük meg a bajt.*

Szinte hétköznapi teendő, hogy az ügyfelek **forint átutalási megbízásokat** adnak számlavezető bankjuknak, amelyben meghatározzák - szükség esetén a közleményben azonosító adatokat megadva -, hogy a bank a számlájukról kinek, milyen számlára, mekkora összeget utaljon át.

A megbízásokat a bankok ügyfelei jelentős részben már elektronikus úton, netbankon keresztül indítják, így nem kell a bankfiókot felkeresni és a megbízás megadása sincs időhöz, helyhez kötve. A fizetési megbízás jóváhagyása elektronikus csatornán minden esetben kétfaktoros, kétlépcsős ellenőrzéssel történik, a netbank belépéshez kért PIN kóddal és a tranzakcióhoz megadott megerősítő kóddal. Ez utóbbi már a mobil applikációk terjedésével ún. QR-kód is lehet. A gyakori fizetési partner számladatai internetbanki sablonban is rögzíthetők, ami gyorsítja a folyamatot, s kizárja az adatok megadásánál a tévesztések esélyét.

Az elektronikus csatornákon 2020. március 2-től a hét minden napján, 24 órán át rögzíthető azonnal – néhány másodperc alatt – teljesülő megbízás (egy-egy azonnali átutalás összege biztonsági okokból egyelőre a 10 millió forintot nem haladhatja meg). Változatlanul lehetőség van olyan megbízás megadására, amely nem azonnal, hanem egy meghatározott napon, az ún. értéknapon - a feldolgozás kezdetét követő 4 órán belül - teljesül. Ez a jövőbeni tranzakció például egy számla érkezésekor már rögzíthető, azzal, hogy az a megadott napon, határidőben kerül majd terhelésre a bankszámlán.

A forint fizetési megbízás a hagyományos módon, papíron is a számlavezető banknak akár postázva vagy egy bankfiókban történő leadással. A nyomtatványt a banknál bejelentett aláírással kell ellátni, amit az a megbízás számítógépes rendszerbe rögzítése során leellenőriz. Eltérés esetén a hitelintézet - erről értesítve az ügyfelet - nem

teljesíti a kért tranzakciót. További lehetőség a telebanki átutalási megbízás egy banki ügyintéző segítségével.

A banki rendszerek a fenti megbízások befogadásakor automatikusan vizsgálják, hogy a kedvezményezett számlaszáma formailag megfelel-e az előírásoknak (karakterek számát és a beépített ellenőrző kódokat tudják áttekinteni). Azonban az ellenőrzés nem terjed ki arra, hogy a megadott számlaszámot és tulajdonosát helyesen tüntették-e fel, mivel ezzel az információval csak a kedvezményezett bankszámláját vezető hitelintézet rendelkezik.

A bankok az átutalással beérkező pénzüsszegeket a bankszámlaszám alapján könyvelik le. Ezért is nagyon fontos, hogy az átutalási megbízást indító ügyfél a számlaszám megadásakor, a tranzakció jóváhagyása előtt azt ismételt ellenőrizze. Ha hibás számlaszámmal rögzítették a megbízást – ráadásul még a formai ellenőrzésen is átcúsúzott, mert elméletileg létezhet olyan bankszámlaszám is –, akkor a pénz egy idegen bankszámla-tulajdonos számlájára kerülhet.

Ebben az esetben célszerű a lehető leggyorsabban a számlavezető bankhoz fordulni azzal a kéréssel, hogy vegye fel a kapcsolatot a téves utalást kapott bankszámla tulajdonosával (bankon belüli utalás esetén) vagy a kedvezményezett bankkal a visszautalás érdekében (bankon kívüli műveletnél).

Sajnos automatikus megoldás nincs ilyenkor, ugyanis minden esetben a tévesen megadott bankszámla tulajdonosa dönt arról, hogy eleget tesz-e a kérésnek, s visszaadja-e a kapott pénzt. Ha igen, akkor a visszautalandó összegből valószínűleg levonja a visszautalás őt terhelő díját. Amennyiben nem működik együtt – és a bankszámla nem „pénzforgalmi számla”, azaz nem vállalkozás vagy szervezet számlája –, akkor lehetőség van a kedvezményezett számlavezető bankjától elkérni a bankszámla tulajdonosának nevét és címét a felmerült kár rendezése érdekében indítandó további eljárásokhoz.

Téves utalás esetén a hitelintézeti törvény szerinti adatközlés – amennyiben „nem pénzforgalmi számlatulajdonos” nevről és címéről van szó - nem jelenti a banktitok sérelmét. Tehát, ha a téves átutalást egy „fizetési számlával” rendelkező magánszemély kapta, akkor az ő nevét és címét kiadhatja a bank. Ha pedig egy vállalkozás „pénzforgalmi számlájára” érkezett a téves utalás, akkor annak bankszámlaszáma nyilvánosan elérhető a cégbéjegyzés között.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) keretein belül működő Pénzügyi Békéltető Testület eljárásai során gyakran találkozunk a megbízások teljesítéséért **felszámított díjakkal** kapcsolatos panaszokkal is. Az ügyfelek sokszor – a banki hirdetések, kondíciós listák bonyolultsága miatt – bankfiókban vagy telebankon keresztül kérnek tájékoztatást az egyes költségekről. Sokan viszont csak a bankszámlájuk kért tranzakcióval és annak díjával történő terhelésekor szembesülnek azzal, hogy a kapott tájékoztatástól jelentősen eltérő díjat számított fel a bank.

Ilyenkor, amennyiben telebankon keresztül történt a tájékoztatás, a beszélgetés rögzítése alapján az információk helyessége visszaellenőrizhető. A bankfióki szóbeli tájékoztatás azonban nem rekonstruálható. Ebben az esetben a bank általában arra hivatkozik, hogy a szerződés részét képező hirdetmény szerinti díjat számította fel, amelynek megismerését az ügyfél aláírásával, vagy a megbízás megadásával elismerte.

A **devizaátutalási megbízások** a forint alapúakhoz képest jóval kisebb számban fordulnak elő, s ezekhez nincs egységes formanyomtatvány sem. A bankok így maguk alakították ki a megbízások teljesítéséhez szükséges adatok alapján a nyomtatványukat, amelyek egymástól akár jelentősen is eltérhetnek.

Manapság már általános, hogy devizaátutalás is a banki csatornák bármelyikén megadható. A megbízás bármilyen devizanemű számláról indítható, azonban ismerni kell az ún. IBAN-kódot, amely nem más, mint az ügyfél saját, illetve az átutalás címzettjének (az ún. kedvezményezettnek) a nemzetközi bankszámlaszáma. Általában könnyebb, egyértelműbb a megbízás megadása, a nyomtatványok kitöltése, ha az átutalni kívánt összeg devizaneme megegyezik a számla devizanemével. Ha viszont e kettő eltérő (pl. eurószámláról forintutalás), akkor az utalás összegét csak az egyik devizanemben lehet megadni, a másikat a bank az épp érvényes, aktuális árfolyam alapján fogja kiszámítani.

Az összeg egyfelől úgy határozható meg, hogy azt a számla devizanemében adja meg az ügyfél, és emellett külön csak az utalás devizanemét jelöli meg (pl. az eurószámláról 30 eurónak megfelelő forintot utaljanak át, azaz a forint pontos összegét csak a teljesítés során számítsák ki), másfelől aszerint is, hogy az utalandó összeget a ügyfél a számlája devizanemétől eltérő devizanemben adja meg (pl. az eurószámláról 50.000 forint utalása, ilyenkor a bankszámlán az euróterhelést a teljesítés során számítják ki).

A bankonként eltérő devizaátutalási nyomtatványok miatt az utalás adatainak pontos meghatározása nagyon fontos. Helytelen kitöltés esetén előfordulhat, hogy a számláról az utalni kívánt összeg nem a kívánt módon, nem a kívánt devizanemben kiszámított összeggel terhelik meg (pl. eurószámláról az 50.000 forintnyi utalás tévesen 50.000 euró terhelésként jelentkezik).

A devizaátutalásnál figyelni kell a költségviselés módjának kiválasztására is, hiszen nem mindegy, hogy melyik fél állja az átutalás terheit. Az átutaló meghatározhatja, hogy e költségeket teljes egészében, részben, vagy egyáltalán nem kívánja viselni. Az általa nem viselt költségek természetesen a kedvezményezettet terhelik, azaz tőle fogja majd az ő bankja levonni azokat. Így annyival kevesebb összeget fog megkapni a számlájára.

Az átutalónak lehetősége van csak a saját számlavezető bank jutalékát (SHA) magára vállalni, de akár a tranzakcióban szereplő összes bank jutalékát is állhatja (OUR), vagy dönthet úgy is, hogy semmilyen jutalékot nem fizet (BEN). Amennyiben nem a számla devizanemében történik az utalás, a jutalékon felül még konverziós díjat is felszámíthatnak.

Az utalási műveleteknél külön kategóriát jelent az Európai Gazdasági térségen (azaz az Európai Unió tagállamai mellett még Izland, Liechtenstein, Monaco, Norvégia és Svájc) belüli euróban történő, úgynevezett **SEPA-utalás**. Az ezzel a fizetési móddal lebonyolított eurófizetések „belföldi” fizetéseknek tekintendők, azaz az utalás díja megegyezik a belföldi forint átutalásával. Fontos tudni, hogy a SEPA-átutalás esetén a teljes összeg – a közvetítői díjak levonása nélkül – jut el a kedvezményezett számlájára, de mindkét fél viseli a saját bankjának (pénzforgalmi szolgáltatójának) díját. E fizetési mód korszerűségét igazolja, hogy ezen átutalásoknak az indítás napjától számítva egy munkanapon belül teljesülniük kell.

Legyen szó tehát bármiféle fizetési megbízásról, előzetesen feltétlenül ellenőrizni kell az adatokat, még akkor is, ha bankfiókban adtak segítséget a bizonylat kitöltésekor. A megbízás aláírása, elküldése után ugyanis csakis a megadott adatok alapján történhet meg a tranzakcióteljesítés. A megbízás teljesítését követően célszerű ellenőrizni, hogy az valóban megvalósult-e.

Általános szabály, hogy a bank a megbízás teljesítésének megkezdése után az utalás összege valamilyen okból nem terhelődik a bankszámlán (mert pl. hibás, hiányos valamely adat, vagy esetleg nem volt elég fedezet a teljesítéshez, netán aláíráseltérést

észlelt a bank stb.), az a leggyorsabban a korszerűbb csatornákból, azaz a netbank vagy a telebank információból tudható meg (lehetőség van a bankszámla-terhelésekről SMS üzenetet is kérni a banktól).

Nagyon kicsi valószínűséggel, de az is előfordulhat, hogy a bank hibázik a megbízás feldolgozása során. Hiába hiszi az ügyfél, hogy a tranzakció az elképzelései szerint megtörtént, mindaddig nem lehet biztos benne, amíg arról valamilyen módon meg nem győződött. A megbízás teljesítésének ellenőrzésével elkerülhető az esetleges kései teljesítés miatt felszámított késedelmi díjjal, kamattal kapcsolatos vita. Megeshet, hogy több megbízás megadása esetén valamelyik teljesítésére nincs elégséges fedezet a számlán. Ebben az esetben érdemes ismerni, hogy a számlavezető bank milyen teljesítési sorrendet vállal, mert ezzel elkerülhető a nem teljesítés minden egyéb következménye.

Az átutalás során tehát célszerű kiemelt figyelmet fordítani arra, hogy az ügyfél ellenőrizze le a megbízás adatait, a kedvezményezett számlaszámot, a devizanemet, és kövesse figyelemmel annak teljesítését. Amennyiben azt észleli, hogy az átutalás nem a szándékainknak megfelelően történt, úgy haladéktalanul jelezze ezt a megbízást felvevő, számlavezető bankunk felé, mert bizonyos esetekben még van remény annak korrigálására.

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

*„Szerkesztett formában megjelent vg.hu oldalon, és a Világgazdaságban 2020. október 22-én.”*