A PSZÁF
A FOGYASZTÓKÉRT

Elektronikus pénzügyek

A PSZÁF fogyasztóvédelmi tájékoztatója

Az elektronikus pénzügyekről további információkat talál tematikus honlapunkon a www.pszaf.hu/e-penzugyek oldalon:

FÓKUSZBAN AZ ELEKTRONIKUS PÉNZÜGYEK

A TARTALOMBÓL:

- Fogalomtár
- Hasznos tanácsok
- Termék–összehasonlító táblázatok
- Kérdezzen! Válaszolunk.
- Tájékoztatók, kiadványok
- Válogatás a sajtóból

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE

A kiadványban szereplő információk
változatlan tartalommal,
a forrás megjelölésével szabadon terjeszthetők.

A kézirat lezárva: 2007. február

ELEKTRONIKUS PÉNZÜGYEK

• Mai felgyorsult világunkban az idő pénz. Ha nem csak a pénzünkkel, de időnkkel is spórolni akarunk, érdemes közelebbről is megismerkedni az elektronikus pénzügyi szolgáltatások lehetőségeivel. Ezek segítségével banki, biztosítási, befektetési ügyeinket bárhonnan, bármikor intézhetjük anélkül, hogy a nyitvatartási idő vagy a sorban állás miatt kellene aggódni, ráadásul e szolgáltatások díjai kedvezőbbek, mint a hagyományos szolgáltatásoké.

• A pénzügyi szolgáltatások terén készpénzforgalom helyett már ma is egyre inkább terjednek az elektronikus megoldások, és ez a folyamat minden bizonnyal csak gyorsulni fog. Ahhoz azonban, hogy ezekkel az új lehetőségekkel élni tudjunk, ismernünk kell az elektronikus termékkínálatot, meg kell értenünk az elektronikus környezet működését, és össze kell tudnunk hasonlítani a szolgáltatók ilyen típusú ajánlatait.

A BANKKÁRTYA

PÉNZFELVÉTEL

- Amennyiben számláján van pénz, de a bankban már nem tudja felvenni, legegyszerűbb megoldás felkeresni egy **bankjegykiadó automatát** (ATM – Automated Teller Machine), amely által napi 24 órán keresztül hozzáférhet a számláján lévő pénzhez.

EHHEZ A KÖVETKEZŐKRE VAN SZÜKSÉG:

- **bankjegykiadó automata,**
- **bankkártya – amit a bank meghatározott díj ellenében kínál,**
- **és PIN-kód (Personal Identification Number), azaz a személyes kód, amely biztosítja, hogy más ne férhessen a pénzéhez.**

- Némely automata nemcsak bankjegy kiadására, hanem befizetésre, mobiltelefon-kártya feltöltésére is alkalmas. A pénzfelvételnek díja van, amelynek összege bankonként változik, azonban több bank is biztosít havi egy vagy kettő ingyenes pénzfelvételt. A legkedvezőbb, ha saját bankja automatáját használja, mert idegen bank gépeiből történő pénzfelvétel esetén a bank általában magasabb díjat számíthat fel.

• Magyarországon 2007 elején, kiadványunk készítésekor, hozzávetőleg 8 millió bankkártya van forgalomban és kb. 4800 darab bankjegykiadó automata üzemel, melyek közül egyes berendezések alkalmasak bankszámlák közötti utalásra is. A bankautomaták általában a biztonság érdekében kamerával ellátott környezetben működnek.

▼

Fontos, hogy PIN-kódjához senki ne férjen hozzá. Vigyázzon, hogy ne lehessen kódját megfigyelni beírás közben, ne tartsa a kártya mellett felírva a kódot, mondjuk a tárcájában! Ha kártyáját ellopják, a tolvaj nem tudja azt felhasználni készpénzfelvételre PIN kód nélkül.

TOVÁBBI HASZNOS TANÁCSOK:

* Legyen kéznél a telefonszám, amelyen ellopott kártyáját letilthatja, ezt akár a mobiltelefonjába is beprogramozhatja!
* Amennyiben kártyáját elnyeli az automata, értesítse a szolgáltatót az automatánál megadott telefonszámon!
* Tájékozódjon, hogy a kártyakibocsátó bankja milyen felelősséget vállal, ha kártyáját ellopják!
* Amennyiben bármilyen rendellenességet észlel az automatánál (pl. ragasztónyomok a készpénzkiadó nyílásnál, a kártyakiadó nyílás eltömődése) haladéktalanul jelezze az automata üzemeltetéséért felelős szolgáltatónál!

VÁSÁRLÁS KÉSZPÉNZ NÉLKÜL

• Az üzletekben, ahol lehetséges a kártyás fizetés, készpénz nélkül is tud vásárolni. Ez a szolgáltatás csak azokkal a bankkártyákkal vehető igénybe, amelyek esetén a kártyatársaság logója (VISA, MasterCard stb.) a kereskedelmi egység bejáratánál, esetleg a pénztárnál is fel van tüntetve. A bankkártyás fizetés előnye, hogy nem kell készpénzzel, aprópénzzel bajlódnia, mert a tartozás kiegyenlítése a bankok között történik meg.

• A kártyás fizetés lényege, hogy a kereskedő szerződésben áll a kártyaelfogadó berendezést (POS terminál) jutalékért működtető bankkal, és az minden egyes kártyás fizetést jóváír a kereskedő számláján. Amikor a vevő kártyával fizet, felhatalmazza a kereskedő bankját, hogy a vásárlás összegének megfelelő pénzt „követeljen" a vevő bankszámlájáról. A művelet díját a kereskedő fizeti meg, ezért a vásárlónak ez nem jelent plusz költséget.

• Vannak kártyák, amelyekkel csak a PIN-kód megadása után végezhető el a tranzakció, és

olyanok is, ahol a PIN-kód megadása nélkül, aláírásával véglegesíti a kártyaműveletet a vevő.

HASZNOS TANÁCSOK:

* A bizonylatot mindig őrizze meg – legalább a következő bankszámlakivonat megérkezéséig –, mert esetleges reklamációt ezzel tud érvényesíteni!
* A kártyát a fizetés során lehetőleg ne veszítse szem elől!
* Lehetőség szerint vegye igénybe a számlamozgásokról küldött SMS-értesítés szolgáltatást!
* Az esetleges visszaélésekből származó veszteség korlátozására adjon meg napi és/vagy heti költési limiteket!
* A kártya mágnescsíkja érzékeny a hőre, a mágneses térre, ezért javasoljuk, ne tartsa kártyáját napon, TV-készülék vagy hangszóró közelében, fizetéskor pedig ügyeljen rá, hogy a kártyáját ne tegye a pénztáraknál található mágneses pultra!

- Valamennyi kártya alkalmas belföldi fizetésre, de a kártyák jelentős részével külföldön is tud fizetni, illetve készpénzt felvenni. Ez utóbbi műveletnek azonban magasabb díja van.

INTERNETES PÉNZÜGYEK

VÁSÁRLÁS OTTHONRÓL

• Mára egyre több szolgáltató kínálja szolgáltatásait interneten keresztül is. Ez a vásárlás legkényelmesebb módja. Az internetes webáruházakban otthonról töltheti meg virtuális bevásárlókosarát. Az interneten keresztüli vásárlásra ma már a legtöbb bankkártya alkalmas, de vannak kifejezetten erre a célra kialakított ún. **webkártyák**. Fontos azonban, hogy csak megfelelő biztonságú honlapokat látogasson meg internetes vásárlása során!

INTERNETES BANKOLÁS (VAGY E-BANKOLÁS)

• Az internetbanki szolgáltatások általában lehetőséget nyújtanak a számlaegyenleg lekérdezésére, átutalásra, betétlekötésre, betétfelbontásra, bankkártyalimitek módosítására, bankkártya és hitel igénylésére, a mobiltelefon egyenlegének feltöltésére és befektetések kezelésére.

EZ AZ ÜGYINTÉZÉSI FORMA

- megbízható, hiszen saját maga jár el ügyeiben, nincs külön ügyintéző;
- egyszerű – ha figyelmesen végigolvassa és követi a felhasználási útmutatót;
- gyors – nem kell sorban állni, másokra várni, a műveletek 1-2 perc alatt végbemennek;
- olcsóbb a bankfióki szolgáltatásnál,

VALAMINT:

- nincs időbeli korlát (a nap 24 órájában él a szolgáltatás);
- nincs térbeli korlát (a világ bármely pontjáról elérhető a szolgáltatás);
- biztonságos (titkosított adatkapcsolat, nemzetközi szabványok alkalmazásával).

• Az internetbankon keresztül beküldött megbízásokat a bank a személyes ügyintézéssel azonos tartalmi követelményeknek megfelelően fogadja be és kezeli. Hasonló feltételekkel működnek az internetes befektetési szolgáltatások, e-biztosítások, amelyekről bővebb információt a honlapunkon talál.

MIRE VAN SZÜKSÉGE AHHOZ, HOGY AZ INTERNETEN INTÉZHESSE PÉNZÜGYEIT?

TECHNIKAI FELTÉTELEK:

- számítógép, internetes kapcsolattal (modem, adsl, kábel, Wi-Fi, hotspot stb.),
- a pénzügyi szervezet által meghatározott böngészőprogram (MS Explorer, Firefox stb.).

• Ezek a feltételek többnyire minden átlagos technikai színvonalú rendszerben adottak, és nem igényelnek bonyolult beállítást, különösebb szakértelmet.

A TECHNIKAI FELTÉTELEKEN TÚL A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ AZ ALÁBBIAKRA VAN SZÜKSÉG:

1. Az ügyfél és a pénzügyi szolgáltató **köt egy szerződést**, amelyben a felek pontosítják, hogy az ügyfél milyen szolgáltatást kíván igénybe venni az interneten keresztül. **(Amennyiben az ügyfél az adott szolgáltatónál már rendelkezik bankszámlával, illetve befektetési szolgáltatások esetén értékpapírszámlával, akkor nem kell új számlát nyitnia)**.

2. A szolgáltató elkészíti a személyre szóló **felhasználónevet** és a hozzá tartozó **jelszót**, valamint az ügyfél rendelkezésére bocsátja az ügyintézéshez szükséges esetleges biztonsági eszközöket és tudnivalókat.

• Az azonosítás módja és a nyújtott biztonsági szint bankonként eltérő lehet.

• Néhány pénzügyi szervezet a hagyományos felhasználónév, illetve jelszó-azonosítást – az ügyfél biztonsága érdekében – kiegészítette:

- **SMS-azonosítással** **(az ügyfél minden belépéshez egy egyedi kódsort kap a mobiltelefonjára),**
- **chipkártyás azonosítással** **(pénzügyi tranzakcióit digitális aláírással történő védelem szavatolja),** **vagy**
- **token azonosítással**.

• Ezekről bővebben honlapunkon olvashat (**www.pszaf.hu/e-penzugyek**: **Fogalomtár menüpont**).

3. Szerződéskötést követően a szolgáltatás rövid időn belül már igénybe is vehető.

HOGYAN MŰKÖDIK AZ INTERNETES BANKOLÁS A GYAKORLATBAN?

• A bank, biztosító vagy befektetési szolgáltató weboldalán az ügyfél a felhasználónevét és titkos jelszavát a megfelelő helyen megadva léphet be a rendszerbe. Ez az azonosítási eljárás kiegészülhet a szolgáltató által nyújtott fentebb felsorolt, egyéb biztonsági elemekkel. Az interneten keresztül leadott megbízások a pénzügyi szervezet rendszerébe kerülve teljesülnek. A műveletről interneten keresztül visszaigazolás érkezik.
• A visszaigazolásokat érdemes elmentenie a saját számítógépén, esetleg kinyomtatnia, arra az esetre, ha adategyeztetésre lenne szüksége a szolgáltatóval.

FONTOLJA MEG!

* **Egyre több nyilvános helyen lehet internetezni, de pénzügyeit lehetőség szerint biztonságos helyen intézze!**
* **A nyilvános helyen történő ügyintézés biztonságát növelheti azáltal, hogy különösen körültekintően jár el: ügyeljen arra, hogy jelszavát ne lássa más, és kamera se rögzíthesse!**

* A művelet után szabályosan lépjen ki a banki rendszerből, hogy ne lehessen adatait visszakeresni; törölje a számítógép és az internet böngésző átmeneti tárolóját!
* Pénzügyei intézésekor ne fogadjon el olyan, a számítógépes programok használatát könnyítő, időspóroló megoldásokat, mint például a jelszó megjegyzése!
* Érdemes jelszavát rendszeresen megváltoztatnia!

MOBIL BANKOLÁS

• Mobiltelefonon keresztül is igénybe vehetünk pénzügyi szolgáltatásokat. Ezek elérhetők SMS (rövid szöveges üzenet) vagy WAP (internethozzáférés mobiltelefon útján) módban. A mobil bankolást megbízások adására is alkalmazni lehet. Ez utóbbi megoldás gyakorlati használatban kissé kényelmetlen, mivel az utasítások pontos, sokszor részletes szövegezést igényelnek. Bár a mobiltelefonon előre elmentett személyes adatok – számlaszám, kártyaszám – sokat könnyítenek a tranzakciók lebonyolításában, mindez biztonsági szempontból aggályos, ezért nem taná-

csos. A mobil bankolás körében igénybe vett leggyakoribb szolgáltatások a számlaegyenleg lekérdezése, rendszeres értesítésküldés a számlán történő pénzmozgásokról, információkérés valutaárfolyamokról, mobilfeltöltés, vagy kártyaletiltás.

- A szolgáltatás igénybevételére mobil bankolás esetén is szerződést kell kötni a pénzügyi szervezettel. A különböző elektronikus szolgáltatások a valóságban gyakran egymásra épülnek, például a bank SMS-ben tájékoztathatja ügyfelét a számlán történt változásokról és/vagy a bankkártyával végzett műveletekről.

BIZTONSÁGA ÉRDEKÉBEN TARTSA ÉSZBEN!

*** Ha bármilyen kétsége van az internetes csatorna biztonságát illetően, győződjön meg arról egy MÁSIK csatornán keresztül (telefon, bankfiók stb.)!**

*** Amennyiben a szolgáltató internetes felülete más, mint a megszokott, és szolgáltatója nem jelezte előre, hogy változatni fog, bizonyosodjon meg a változás okáról!**

*** Internetes bűncselekmény észlelése esetén értesítse szolgáltatóját!**

- Mielőtt egy elektronikus pénzügyi vagy befektetési szolgáltatást igénybe vesz, nézzen alaposan körül a világhálón, és tekintse meg más szolgáltatók termékkínálatát is!

- Az elektronikus szolgáltatásokat egyre többen használják, de még mindig sokan vannak, akik idegenkednek ezektől. Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások kockázatai azonban kellő gondossággal ugyanúgy minimálisra csökkenthetők, mint más típusú fizetéseké.
- Az itt felsorolt elektronikus szolgáltatásokról és biztonsági követelményekről részletesebben olvashat a Felügyelet tematikus honlapján:

www.pszaf.hu/e-penzugyek

• VÉGEZETÜL FELHÍVJUK A FIGYELMET NÉHÁNY TOVÁBBI OLYAN TUDNIVALÓRA, AMELY ELŐSEGÍTHETI AZ ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK BIZTONSÁGÁT.

∗ Fontos tudni, hogy elektronikus pénzügyi és befektetési szolgáltatást csak a Felügyelet engedélyével rendelkező szolgáltató nyújthat. A Felügyelet honlapján (www.pszaf.hu: Piaci szereplők menüpont) ellenőrizheti, hogy a kérdéses társaság szerepel-e az engedéllyel rendelkezők listáján.

∗ Az internetes bankoláshoz kapcsolódó legelterjedtebb bűncselekmény az ún. adathalászat. Tudni kell, hogy a bank soha nem kéri el az ügyfél titkos adatait telefonon vagy e-mailben! Ha kétségei vannak, hívja fel a bank telefonos ügyfélszolgálatát információért, segítségért!

∗ Amennyiben kártya–, illetve internetes visszaélésre utaló körülményt észlel,

azonnal jelezze azt a szolgáltatójának, illetve küldjön tájékoztatást a Felügyeletnek az ugyfelszolgalat@pszaf.hu elektronikus címre, vagy ügyfélfogadási időben tegyen bejelentést a helyi tarifával hívható 06-40-203-776-os telefonszámon! Köszönjük, hogy ezzel is segíti munkánkat. A PSZÁF az internetes bankolás bankon belüli technikai és szakmai biztonságát ugyan ellenőrzi, azonban ez nem terjed ki a bankon kívüli internetes kapcsolat biztonságára.

* Az internetes csalások, illetve a kártyahamisítás bűncselekménynek számítanak, ezért felderítésük a nyomozó hatóságok feladata. Észlelésük esetén közvetlenül a nyomozó hatóságokhoz is fordulhat.

• A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) szükségesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezetek ügyfelei megfelelő tájékoztatást kapjanak a különböző szolgáltatásokról és azok kockázatairól. Ezért a Felügyelet ingyenes, pártatlan és közérthető tájékoztatással segíti a fogyasztókat pénzügyi döntéseik meghozatalában. Ennek keretében jelenteti meg fogyasztóvédelmi tájékoztató füzeteit.

Keressen fel minket...

interneten, e-mailen
www.pszaf.hu/fogyaszto
ugyfelszolgalat@pszaf.hu

levélben, faxon
1535 Budapest, 114. Pf. 777.
06-1-489-9102

telefonon
06-40-203-776
(helyi tarifával hívható telefonszám)
vagy személyesen
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

az alábbi időpontokban:

hétfő:	8.00–18.00
kedd:	8.00–16.30
szerda:	8.00–17.00
csütörtök:	8.00–16.30
péntek:	8.00–12.00