### **1. A teljes levél szövege (TXT)**

**Címzett:** KÁROSULT anonimizált adata

**Fejléc:** Iktatószám: XXX-1111111 Azonosító: XXXXXXXXX Bejelentés ideje: [2025.XX.XX](http://2025.xx.xx) Bejelentés Módja: TELEFON - RÖGZ. ÉS AZONOSÍTOTT Dátum: 2025.XX.XX

**Tisztelt ANONÍM KÁROSULT!**

Köszönjük, hogy XXX-1111111 számon benyújtott panaszában bizalommal fordult Bankunkhoz!

Először is engedje meg, hogy őszinte sajnálatunkat fejezzük ki az esettel kapcsolatban. Biztosítjuk arról, hogy ügyfeleink érdekeit szem előtt tartva, Bankunk segítő szándékkal jár el.

Panasza kapcsán Bankunk minden illetékes osztálya megtette a szükséges kivizsgálást. Szakterületeink valamennyi munkatársa az ügyfelektől érkező bejelentések alapos, teljes körű áttekintése mellett arra is törekszik, hogy pontos és helytálló tájékoztatást adjon.

Általánosságban az alábbiakat érdemes tudni az úgynevezett phishingről, vagyis az adathalász csalások működéséről: A phishing csalások leggyakoribb lépései az alábbiak:

* A banki internetbank belépő oldalra nagymértékben hasonlító adathalász oldalt hoznak létre a csalók;
* Google keresőben leggyakrabban szponzorált oldalként, a találatok között jelennek meg ezek az adathalász oldalak.
* Az internetbank adatok ügyfél általi megadását követően, azok birtokában az elkövetők új MBH Bank App telepítést, és saját eszközük útján történő hozzáférést kezdeményezik.
* Ügyfelek az SMS üzenetben érkező, az új MBH Bank App telepítés befejezéséhez használható kódot szintén megadják az adathalász oldalon.
* Az elkövetők saját eszközüket felhasználva elutalják az ügyfelek számlaegyenlegét legtöbb esetben stróman számlákra, vagy kártyás tranzakciók keretében többnyire kriptovalutát vásárolnak.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy minden esetben az MBH Bank hivatalos oldaláról jelentkezzen be az MBH Netbank szolgáltatásába. Ennek legegyszerűbb és legbiztonságosabb módja, ha a böngészőbe begépeli a www.mbhbank.hu címet és jobb oldalon az „Online bankolás” menüpontra kattint. Ezen kívül kérjük, hogy minden esetben ellenőrizze, hogy milyen tranzakcióra vagy módosításra ad jóváhagyást az egyszer használatos SMS kód vagy a banki applikáció segítségével.

Az MBH Bank elkötelezett ügyfelei pénzügyi biztonsága mellett, ezért rendszeresen felhívja Ügyfelei figyelmét az adathalász támadások veszélyeire – elektronikus csatornáin, honlapján, közösségi média felületein. A leggyakoribb csalási formákról, egyéb hasznos biztonsági tanácsokról a<https://www.mbhbank.hu/bankbiztonsag> oldalon adunk tájékoztatást.

Bankunk fenntartja az XXX-111111 panaszra adott válaszában részletesen kifejtett álláspontját, miszerint Ön súlyosan gondatlanul járt el, ugyanakkor a kárenyhítés segítése érdekében – egyedi döntésünk értelmében – a kialakult jó üzleti kapcsolatra való tekintettel, méltányossági alapon a Bank megtéríti a csalárd tranzakciók összegének 70%-át abban az esetben, amennyiben Ön a saját nevében a Bank által elvárt és elfogadható tartalmú nyilatkozatot írásban megteszi, és a megállapodást aláírja a levél kézhezvételétől számított 30 napon belül.

A fent részletezettekkel kapcsolatban Bankunk időpont egyeztetés céljából telefonon keresztül felveszi Önnel a kapcsolatot, a megállapodás megkötése érdekében. A megállapodás tartalmának megismerésére kizárólag a telefonos egyeztetést követően, a kijelölt bankfiókban lesz lehetősége.

Kérjük, hogy az adó igazolványát, mely tartalmazza a 10 jegyű adóazonosító számát, valamint a személy azonosító igazolványát a megállapodás megkötésének alkalmával, adategyeztetés céljából hozza magával!

A méltányossági kifizetés a hatályos SZJA törvény értelmében adóköteles jövedelem, mely után Önnek 15 % SZJA, Bankunknak pedig 13 % SZOCHO fizetési kötelezettsége keletkezik. A jóváírt méltányossági térítés már a 15 % SZJA-val csökkentett összeg, így Önnek további fizetési kötelezettsége nincs.

Az adott évben kapott méltányossági összeget a Bank jelenti az Adóhatóság részére, így azt az Adóhatóság figyelembe veszi és szerepeltetni fogja az Ön adóbevallási tervezetében. A méltányosságból kifizetett összegről és a levont adóról a jövedelemigazolást a Bank megküldi az Ön részére.

Amennyiben a válaszunkban foglaltakkal nem tekinti rendezettnek a panaszát, a panasz tárgyára tekintettel az alábbi jogorvoslati lehetőséggel élhet.

Tájékoztatjuk, hogy szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panasz esetén lehetőség van a Pénzügyi Békéltető Testülethez, valamint a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulni. A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., az ügyfélszolgálat elérhetősége: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, internetes elérhetőség:<https://www.mnb.hu/bekeltetes>, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

A jogorvoslati eljáráshoz szükséges nyomtatványok a<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok>, valamint a<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> weboldalon érhetők el. A szükséges dokumentumokat költség-és díjmentesen kérheti az MBH Bank Nyrt. bármely bankfiókjában, illetve postai úton a levelezési címünkre – 5600 Békéscsaba Andrássy út 37-43 – írott levél formájában, továbbá a bank telefonos ügyfélszolgálatán, melynek elérhetősége belföldről 06 80 350 350, külföldről a 06 1 373 33 99, valamint elektronikus úton az ugyfelszolgalat@mbhbank.hu címen, és az MNB ügyfélszolgálatán is.

Tájékoztatjuk, hogy a Bank a fogyasztói jogok egyszerű, gyors és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében önkéntesen és általános módon (3 millió HUF ügyleti- és 1 millió HUF kárértékig) alávetette magát a pénzügyi fogyasztói jogvitában hatáskörrel rendelkező Pénzügyi Békéltető Testület döntésének. A Bank 2011. december 1. napján tett alávetési nyilatkozata visszavonásig érvényes. A bank az alávetési nyilatkozatot a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 303. § (1) bekezdése alapján saját döntése alapján bármikor jogosult egyoldalúan, indokolás nélkül visszavonni.

A fentebb rögzítetteken túl felhívjuk figyelmét, hogy 2024. január 1. napjától a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat (MNB törvény 111. § (2) bekezdés alapján), ha az adott ügyben érintett pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kettőmillió forintot.

**Üdvözlettel:** **MBH Bank Nyrt.**

**Aláírások:** Lukácsné Kovács Alexandra (szakterületi vezető) Fürár Szabina Ágnes (szakterületi vezető)

**MBH Bank Nyrt.** Panaszkezelés 5600 Békéscsaba, Andrássy út 37-43.