

## **Gyakori kérdések és válaszok pénzforgalmi intézmények és elektronikuspénz kibocsátó intézmények jogi szabályzataival kapcsolatban**

### **1.) Milyen speciális tartalmi elemeket szükséges tartalmaznia a számlainformációs szolgáltatás nyújtása tevékenység vonatkozásában elkészítendő Általános Szerződési Feltételeknek (ÁSZF)?**

*Az ÁSZF-nek többek között tartalmaznia kell az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó kikötéseket, az érzékeny fizetési adatoknak minősülő adatok körét (ehhez kapcsolódóan a számlainformációs szolgáltatás nyújtásához szükséges – a fizetési számlához kapcsolódó – adatok felsorolását és felhasználási céljának kifejtését) és ezek kezelésének rendjét, az ÁSZF egyoldalú, ügyfelek számára hátrányos módosításra okot adó körülményeket és a regisztráció során megadni rendelt valamennyi adat pontos felsorolását. Szükséges továbbá a számlainformációs szolgáltatáson kívül nyújtott egyéb szolgáltatások pontos ismertetése és a további ügyfélhozzájárulás szükségességének hangsúlyozása, valamint a számlainformációs szolgáltatás ellenértékének ismertetése.*

### **2.) A számlainformációs szolgáltatás nyújtása tevékenység leírásakor (pl. működési terv, informatikai leírások, szabályzatok esetében) mennyire kell részletesen bemutatni, hogy mely ügyfeladatok kerülnek a számlainformációs szolgáltatás végző pénzforgalmi intézmény (AISP) birtokába?**

*A benyújtott dokumentumokban szükséges rögzíteni a szolgáltatás keretében szinkronizált valamennyi adat pontos felsorolását.*

### **3.) Elfogadható a köznapi kifejezések használata a szerződésekben, szabályzatokban?**

*Az MNB elvárja, hogy a szerződésben és a szabályzatokban a jogszabályok által használt fogalmak kerüljenek használatra a köznyelven szokásosak helyett (pl. bankszámla/folyószámla helyett fizetési számla)*

### **4.) Szükséges részletezni az ÁSZF-ben a felelősségi szabályokat és kárviselési kötelezettségeket a jóvá nem hagyott fizetési műveletek esetén?**

*Igen, az MNB elvárja a felelősségi szabályok és kárviselési kötelezettségek részletes leírását a jóvá nem hagyott fizetési műveletek esetén is.*

### **5.) Az érzékeny fizetési adatokhoz való hozzáférés iktatására, monitorozására, követésére és korlátozására szolgáló eljárás vonatkozásában elkészített jogosultsági szabályzat esetén milyen gyakori hibák fordulhatnak elő?**

*Érdemes figyelmet fordítani a jogosultsági szabályzat részletes kidolgozására, illetve arra, hogy a jogosultságok esetében ne ellentétes, egymásnak ellentmondó információk szerepeljenek, (milyen adathoz ki fér hozzá, milyen jogosultsággal). Javasolt továbbá a monitorozást biztosító eszköz ismertetése.*

### **6.) A pénzforgalmi intézmények/elektronikuspénz-kibocsátó intézmények hány napon belül kötelesek válaszolni ügyfélpanasz esetén?**

*Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a 2018. augusztus 22. napjától hatályos befektetési vállalkozások, pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) 2. § (5) bekezdése szerint a szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül küldi meg az ügyfélnek.*

*Az MNB javasolja a Panaszkezelési Szabályzatba beépíteni, hogy az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet 1. mellékletének 4.2. pontja szerint a szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.*