



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Iktatószám: 1588-1/2026

Vezetői körlevél a pénzforgalmi szolgáltatásokon keresztül megfigyelhető visszaélések bejelentésének biztosításához kapcsolódó egyes elvárásokról

A vezetői körlevél címzettjei – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: **MNB**), a Magyar Államkincstár, a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény és a pénzforgalmi intézményként működő, az építőipari kivitelezési tevékenységről szóló 191/2009. (IX. 15.) Korm. rendeletben meghatározott építetói fedezetkezelők kivételével – a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (a továbbiakban: **Pft.**) 2. § 8. pontja szerinti fizetési számlát vezető 22. pontja szerinti, Magyarország területén pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi szolgáltatók (a továbbiakban együtt: **pénzforgalmi szolgáltató**).

Az MNB kiemelt feladata a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásának fenntartása, valamint a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. Ezen feladatához kapcsolódó felügyelési tevékenysége során az MNB különös figyelmet fordít az európai uniós, valamint a hazai jogszabályokban foglalt, ügyfélérdekeket védő előírások következetes betartatására, illetve az azokban megfogalmazott ügyfélvédelmi elvek és szempontok érvényre juttatására.

A Pft. 41. § (3) bekezdése értelmében – figyelemmel a Pft. 40. § (2) bekezdésére – a pénzforgalmi szolgáltató gondoskodik arról, hogy az ügyfél bármikor díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen megtehesse a bejelentését, hogyha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz csalárd használatát (a továbbiakban: **Bejelentés**). A Pft. 41. § (3) bekezdése szerint továbbá a fizetési számlát vezető pénzforgalmi szolgáltatónak ezen Bejelentés megtételének a lehetőségét legalább telefonon, élőhangos ügyintéző útján, a hét minden napján 0 órától 24 óráig folyamatosan biztosítani szükséges.

Jelen vezetői körlevél célja annak elősegítése, hogy a vezetői körlevél címzettjei egységesen, az ügyfelek számára a lehető legrövidebb időn belül és könnyen átlátható módon biztosítsák a Bejelentés és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltásának a lehetőségét.

Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a Bejelentés és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltásának a lehetőségét olyan közvetlen telefonszámon, és/vagy központi telefonos ügyfélszolgálaton keresztül biztosítsa, ahol a pénzforgalmi szolgáltató felkészült, erre dedikált ügyintézőt alkalmaz.

Az MNB továbbá elvárja, hogy az ügyfél a számlahozzáférést mobil- és internetbankon keresztül is korlátozni tudja – amennyiben a mobil- illetve internetbank szolgáltatás az ügyfél számára elérhető –, olyan módon, hogy annak feloldására a pénzforgalmi szolgáltató csak személyes, illetve telefonos ügyintézés során biztosítson lehetőséget.

A menürendszerben eltöltött idő rövidítése és így az ügyintéző mielőbbi kapcsolása érdekében az MNB elvárja, hogy telefonos ügyfélszolgálat választása esetén a Bejelentésre vonatkozó menüpont a menüstruktúra először elhangzó pontjában (a 0-s menüpontban), egyértelmű megnevezéssel kerüljön elhelyezésre, továbbá az ezen menüponthoz dedikált ügyintéző a visszaéléssel érintett készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltását is haladéktalanul el tudja végezni.

Az MNB elvárja, hogy a Bejelentésre vonatkozó menüpontról való előzetes tájékoztatás és így a menürendszerben való könnyebb eligazodás érdekében a pénzforgalmi szolgáltató a telefonos menürendszer struktúráját és – amennyiben elérhető – a visszaélések közvetlen, még hatékonyabb bejelentésére vonatkozó telefonszámot a honlapján könnyen elérhető helyen, jól látható módon kiemelve tegye közzé. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a

pénzforgalmi szolgáltatásokon keresztül megfigyelhető visszaélésekhez kapcsolódó tájékoztatási elvárásokról szóló vezetői körlevél¹ szerinti, a visszaélések megelőzésével, észlelésével, megakadályozásával kapcsolatos információkat rögzítő aloldalon is nyújtson tájékoztatást az elérhetőség megjelölésénél a mellékéről is, amennyiben a megadott telefonszámon közvetlenül nem kerül sor a Bejelentések kezelésére dedikált ügyintéző kapcsolására.

Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a Bejelentések mielőbbi, telefonon keresztül történő fogadása és a Bejelentésekkel kapcsolatos feladatok indokolatlan késedelem nélküli ellátása érdekében tegye meg azokat a szükséges intézkedéseket, amelyekkel biztosítható, hogy az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított két percet ne haladja meg a várakozási idő az ügyintéző élőhangos bejelentkezéséig. Az MNB ennek keretében elvárja a Bejelentésre szolgáló menüpont elsőbbségi kezelését, az egyes időszakokban megfigyelhető terheléshez igazodó, megfelelő ügyintézői erőforrás biztosítását, illetve, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a meglévő erőforrásokat rendszeresen vizsgálja felül a várakozási idők alapján.

Az ügyintéző mielőbbi elérése érdekében az MNB elvárja, hogy Bejelentés esetén a hívás sikeres felépülését követő, élőhangos bejelentkezést megelőző tájékoztatás során csak azok a jogszabály által elvárt rövid, kötelező – pl. adatkezeléssel kapcsolatos – információk hangozzanak el, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a telefonbeszélgetés szabályszerű lebonyolításához. Ennek érdekében az MNB elvárja, hogy az ügyfeleknek az aktuális reklámok, tájékoztatók meghallgatása előtt legyen lehetőségük a Bejelentésre vonatkozó menüpont választására. Az MNB elvárja, hogy a telefonhívás végén hangozzanak el az ügyfelet segítő további információk és az egyéb tájékoztatások (pl. rendőrségi feljelentés megtételére vonatkozó figyelemfelhívás, a telefonszám és a honlap megjelölésével tájékoztatás arról, hogy szükség esetén forduljon az Áldozatsegítő Központoz).

Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató rendelkezzen belső szabállyal a fentiek biztosítására vonatkozó intézkedésekre, valamint az élőhangos bejelentkezést megelőző kötelező tájékoztatásokra (tartalma, időbelisége, időpontja) vonatkozóan.

Jó gyakorlat, ha a pénzforgalmi szolgáltató fogadja azon jelzéseket is, amelyek a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett olyan számlával kapcsolatosak, amelyet a csaló célszámlaként használt, valamint amelyet a számla felett rendelkezni nem jogosult személy tesz.

A vezetői körlevél a felügyelt intézményekre kötelező erővel nem bíró felügyeleti szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott vezetői körlevél tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat. Az MNB a jelen vezetői körlevelet közvetlenül megküldi a pénzforgalmi szolgáltatók vezetőinek és a Magyar Bankszövetségnek, valamint közzéteszi a honlapján.

Az MNB a jelen vezetői körlevélben megfogalmazott elvárásoknak való mihamarabbi megfelelést várja el az érintett pénzforgalmi szolgáltatóktól.

Köszönöm szíves együttműködését.

Budapest, 2026. január 06.

Dr. Sipos-Tompa Levente s. k.
a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek
felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős
alelnöke
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT

¹ <https://www.mnb.hu/letoltes/vezetoi-korlevel-kozzetételhez.pdf>