

A Magyar Nemzeti Bank 4/2021. (III.30.) számú ajánlása a hitelintézetek digitális transzformációjáról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A hitelintézetek digitális transzformációjának megvalósulása több szempontból is előremutató és kívánatos fejlemény. Innovatív megoldások és a legkorszerűbb technológiák széleskörű implementálásával, valamint a szervezeti kultúra és a munkafolyamatok modernizálásával érdemben fejleszthető az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások színvonala, csökkenthetők az intézmények működési költségei, miközben hatékonyabbá tehetők a kockázatkezelési mechanizmusok és a munkaszervezési folyamatok is. A költséghatékony és agilis működés a szektor stabilitását, sokktűrő képességét is javítja, mindemellett pedig a hitelintézetek fejlesztései katalizátorként hathatnak más szektorbeli digitális fejlesztések megjelenésére, felgyorsulására is, ezáltal a gazdasági fejlődésre makrogazdasági szinten is pozitív hatást gyakorolhatnak.

Jelen ajánlás célja a hitelintézetek digitális transzformációjának biztonságos keretek között történő elősegítése és felgyorsítása. Az ajánlás összhangban áll a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) [FinTech stratégiájával](#), ennek megfelelően fő célkitűzései között szerepel a személyre szabott és ügyfélközpontú digitális szolgáltatások kiterjesztése, a hitelintézetek pénzügyi innovációjának elősegítése, a bankrendszer versenyképességének és stabilitásának fejlesztése, végezetül pedig a fogyasztóvédelmi érdekek folyamatos fenntartása. Az ajánlás további célja a fenntartható gazdasági növekedéshez való hozzájárulás, valamint a környezettudatos bankrendszeri működés ösztönzése, amely összhangban van az [MNB Zöld Programjával](#). Az MNB ezen irányok, továbbá a 2019. év végi és 2020. év eleji banki digitalizációs felmérés eredményei és az azt követő személyes interjúk tapasztalatai alapján alakította ki ajánlásait a hitelintézetek számára.

Jelen ajánlás címzettjei a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) hatálya alá tartozó hitelintézetek, a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról szóló 1994. évi XLII. törvény, valamint a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról szóló 2001. évi XX. törvény hatálya alá tartozó szakosított hitelintézetek, valamint a KELER Központi Értéktár Zártkörűen Működő Részvénytársaság kivételével (a továbbiakban: hitelintézet).

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban természetesen továbbra is kötelesek.

Jelen ajánlás az MNB egyéb, vonatkozó szabályozó eszközeiben¹ foglaltakkal együtt alkalmazandó.

¹ Különösen, de nem kizárólagosan:

A Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III. 13.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról,

A Magyar Nemzeti Bank 4/2019. (IV. 1.) számú ajánlása a közösségi és publikus felhőszolgáltatások igénybevételéről,

Jelen ajánlás adatkezelési, adatvédelmi kérdésekben iránymutatást nem fogalmaz meg, a személyes adatok kezelése vonatkozásában semmilyen elvárást nem tartalmaz, és az abban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

A hitelintézet az ajánlásban foglalt felügyeleti elvárásokat az általa alkalmazott üzleti modell jellegével, továbbá a hitelintézet, illetve csoport által folytatott szolgáltatási tevékenységek sajátosságaival – beleértve a szervezeti formából és üzemméretből adódó jellemzőket is –, kiterjedtségével és összetettségével, kockázati profiljával és a pénzügyi közvetítőrendszerben betöltött szerepével, valamint ügyfélköre sajátosságaival összhangban és arányosan alkalmazza.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlásban használt fogalmak – eltérő rendelkezés hiányában – a Hpt.-ben meghatározottak szerint értelmezendők.

III. Digitális transzformációs stratégia kialakítása

2. Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet készítsen átfogó és részletes helyi – azaz magyarországi – csoportszintű digitális transzformációs stratégiát, amelyben az egyes célkitűzések és tervek megvalósítását a hitelintézet előre meghatározott mérföldkövekhez, valamint mérhető fő teljesítménymutatókhoz igazítja. A hitelintézet ezen elvárásnak úgy is eleget tehet, hogy már meglévő stratégiai jellegű dokumentumát egészíti ki a jelen ajánlásban foglaltak alapján (a dedikált digitális transzformációs stratégia és a jelen ajánlásban foglaltak alapján kiegészített egyéb stratégiai jellegű dokumentum a továbbiakban együtt: digitális transzformációs stratégia). Az MNB elvárja továbbá, hogy a hitelintézet a digitális transzformációs stratégiát évente vizsgálja felül, és az abban megfogalmazott tervek és célok teljesítésének előrehaladásával, visszamérésével kapcsolatos beszámolót évente készítse el és küldje meg az MNB részére tárgyév december 31-i határidővel mindaddig, amíg a digitális transzformációs stratégia szerinti legtávolabbi célkitűzés is megvalósult.
3. Az MNB elvárja, hogy a digitális transzformációs stratégia főbb tartalmi elemei legalább, de nem kizárólag az alábbi célkitűzéseket érintsék:
 - a) a digitálisan elérhető termékek és szolgáltatások jelenlegi köre és ezek bővítése;
 - b) a különböző digitális csatornák használatának ösztönzése;

A Magyar Nemzeti Bank 8/2020. (VI. 22.) számú ajánlása az informatikai rendszer védelméről,

A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII. 14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról,

A Magyar Nemzeti Bank 12/2020. (XI. 6.) számú ajánlása a távmunka és távoli hozzáférés informatikai biztonsági követelményeiről,

Vezetői körlevél az elektronikus úton megkötött írásbeli szerződésekről, megtett írásbeli jognyilatkozatokról (2019).

- c) fiókhálózat fogyasztóiérdek-központú digitalizálása;
 - d) vállalati kultúra transzformációja;
 - e) digitális szakértelem fejlesztése;
 - f) együttműködések és külső kommunikációs csatornák digitalizációs irányú fejlesztése;
 - g) adatvagyonkezelési stratégia digitalizációs irányú fejlesztése;
 - h) kockázatkezelési stratégia digitalizációs irányú fejlesztése;
 - i) vállalati informatikai rendszer transzformációja;
 - j) informatikai biztonság fejlesztése.
4. Az MNB elvárja, hogy a stratégia egyes tartalmi elemeit a hitelintézet a jelen ajánlás vonatkozó pontjaiban foglalt elvárások, ajánlások, követendő jó gyakorlatok figyelembevételével dolgozza ki.
5. Az MNB elvárja, hogy a jelen ajánlás alapján készített digitális transzformációs stratégia és a hitelintézet IT stratégiája összhangban legyen egymással.

IV. A digitálisan elérhető termékek és szolgáltatások bővítése

6. Az MNB kiemelt célja a bankrendszer stabilitásának erősítése, versenyképességének növelése, valamint alkalmazkodóképességének javítása. E célok elérése érdekében, összhangban FinTech stratégiájával, az MNB arra ösztönzi a bankrendszer szereplőit, hogy termékeiket és szolgáltatásaikat minél szélesebb körben tegyék elérhetővé digitális platformjaikon, illetve online csatornán. Ennek elősegítésére az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi.
- 6.1. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet minden olyan számlacsomagnál elérhetővé teszi a teljeskörű online számlanyitást, amelynél a jogszabályi környezet erre lehetőséget teremt. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha ez online felületen és mobilapplikációs csatornán is elérhető.
- 6.2. Az MNB elvárja olyan számlacsomag elérhetővé tételét, amelyben a számlaszolgáltatásokra vonatkozó, rendelkezésre álló ügyintézési lehetőségek – figyelembe véve az adott ügyintézés és szolgáltatás igénybevételének számosságát, költségét és jellegénél fogva történő megvalósíthatóságát – digitálisan is elérhetők.
- 6.3. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a digitális bankszámlakivonatra történő átállás lehetőségére és folyamatára vonatkozó figyelemfelhívás és tájékoztató kiküldését – elektronikus csatornákon, külön értesítőben vagy a papíralapú kivonaton – minden, digitális bankszámlakivonatra át nem állt ügyfél részére.
- 6.4. A hitelintézet a potenciális kockázatok figyelembevétele és kezelése mellett azonosítson olyan ügyfélkört, amelynél a fennálló hiteltartozásokról szóló, joghatás kiváltására önmagában nem alkalmas, tájékoztató jellegű értesítést digitális formában javasolja mindazon ügytípusok esetén, ahol jogszabály vagy az MNB ajánlása eltérően nem

rendelkezik. Az MNB elvárja továbbá a digitális értesítésre történő átállás lehetőségére és folyamatára vonatkozó figyelemfelhívás és tájékoztató kiküldését – külön értesítőben vagy a papíralapú értesítőn – minden, digitális értesítésre át nem állt ügyfél részére. Amennyiben az ügyfél kérelmére történik az értesítés megküldése, úgy azt a kérelemben foglaltaknak megfelelő csatornán elvárt végrehajtani.

- 6.5. A 6.4. alpontban foglaltakra hivatkozással az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet a fennálló hiteltartozások behajtási folyamatának digitalizációjára vonatkozó, a behajtásban a hitelintézet megbízásából eljáró vagy a hitelintézet helyébe lépő természetes vagy jogi személyekkel digitális úton történő együttműködés fejlesztésére is kiterjedő részstratégiát készít, és azt az MNB számára bemutatja.
- 6.6. A hitelintézet a potenciális kockázatok figyelembevétele és kezelése mellett azonosítson olyan ügyfélkört, amelynél a hitelkeret-túllépésről szóló, joghatás kiváltására önmagában nem alkalmas, tájékoztató jellegű értesítés eljuttatását digitális formában javasolja. Az MNB elvárja továbbá a jelen alpont szerinti digitális értesítésre történő átállás lehetőségére és folyamatára vonatkozó figyelemfelhívás és tájékoztató kiküldését minden, digitális értesítésre át nem állt ügyfél részére.
- 6.7. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a kis- és középvállalkozásoknak, illetve egyéb vállalati ügyfeleknek szánt hiteltermékek igénylési- és ügyintézési folyamatainak az ügyfél általi, folyamatos digitális nyomon követésére alkalmas megoldás kialakítását azon standard (nem egyedi) hiteltermékek és ügyintéзések esetén, ahol a hitelelbírlás vagy az ügyintézés folyamata átlagosan 2 munkanapot meghaladó.
- 6.8. Az MNB elvárja azon lakossági hiteltermékek igénylési- és ügyintézési folyamatainak, ideértve különösen az előminősítésnek, az igényléssel kapcsolatos ügyintézésnek (kölcsonkérelmi dokumentumok benyújtása), hiteligenylés benyújtásának és hitelintézet általi befogadásának, valamint elbírálása menetének az ügyfél általi, folyamatos digitális nyomon követésére alkalmas megoldás kialakítási lehetőségeinek vizsgálatát, amelyek igénylési- és ügyintézési folyamata átlagosan 2 munkanapot meghaladó.
- 6.9. A hitelintézet vizsgálja meg automatikus digitális értesítési lehetőségek biztosítását a termékigénylési- és ügyintézési folyamatok státuszának változásáról, figyelembe véve az adott ügyintézés és szolgáltatás igénybevételenek számosságát, költségét.
- 6.10. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet ügyfélbarát, a kiadások és bevételek automatikus kategóriákba sorolására alkalmas személyes pénzügyi menedzsment szolgáltatást épít ki, amelyben elérhető idősoros és keresztmetszeti bevétel-kiadás analízis.
- 6.11. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet a digitális csatornák kialakításánál biztosítja, hogy azok a fogyatékkal élő ügyfelek számára – a vonatkozó jogszabályok által az adott ügyfélkör jognyilatkozataira vonatkozó korlátozások, előírások figyelembevételeivel – akadálymentesek legyenek.
- 6.12. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet – üzletpolitikájával összhangban – biztosítja a digitális csatornák angol nyelvű elérhetőségét, és online közzéteszi az angol

nyelvű ügyintézését lehetővé tevő ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek (a továbbiakban: bankfiók, fiók) elérhetőségét.

- 6.13. Az MNB jó gyakorlatnak tartja azon vállalati hiteltermékek esetében, ahol a jogszabályok ezt lehetővé teszik, hogy az igénylés digitális felületen, az ügyfél képviselője, rendelkezésre jogosultja vagy meghatalmazottja személyes bankfióki jelenléte nélkül történhessen.
- 6.14. Azon hitelintézeti termékek és szolgáltatások esetében, ahol a jogszabályok lehetővé teszik, hogy az igénylési és ügyintézési folyamat teljeskörűen online, az ügyfél személyes bankfióki jelenléte nélkül történhessen, a termékek és szolgáltatások hitelintézet által lefolytatott kockázati szempontrendszerű értékelésének függvényében az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha ez ténylegesen biztosításra is kerül az új és meglévő ügyfelek számára is.
- 6.15. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha azon termékek esetében, ahol a jogszabályi keretek korlátozzák a teljes körű online ügyintézését, a jogszabályok alapján online intézhető részfolyamatok (például az igénylés, dokumentumok csatolása) ügyintézése történhessen az ügyfél személyes jelenléte nélkül.
- 6.16. Azon értékesítések esetében, ahol a hitelintézet közvetítőként jár el, az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a kínált termékek igénylése során a hitelintézet kezdeményezi a folyamatok teljes körű online biztosítását, az ügyfél személyes bankfióki jelenléte nélküli ügyintézés lehetőségét. Amely termékeknél a komplexitás egyéb tanácsadói, tájékoztatási feladatot is eredményez, az MNB jó gyakorlatnak tartja az online video-bankári csatorna biztosítását.
- 6.17. Az MNB elvárja, hogy az egyes termékek értékláncain belül a hitelintézet azonosítsa a fejlesztendő részfolyamatokat a teljes termékfolyamat digitális útra terelésének érdekében. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet kialakítja az azonosított részfolyamatok digitalizálására vonatkozó terveit.
- 6.18. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet minden ügytípus esetében lehetővé teszi az elektronikus felületen történő panaszbejelentést és a panaszok azonos (elektronikus) csatornán történő megválaszolását².

² Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet 3. § (3)-(5) bekezdése szerint.

V. A digitális csatornák használatának ösztönzése

7. A digitális termék- és szolgáltatáskínálat bővítése mellett az MNB fontosnak tartja olyan ösztönzők alkalmazását, amelyek támogatják az ügyfelek digitális csatornára történő áttérését. Ezen cél érdekében az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi.
 - 7.1. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet a digitális csatornák használata érdekében – a személyes igényléshez és ügyintézéshez képest – kedvezőbb árazási feltételeket alkalmaz a digitálisan elérhető termékek és szolgáltatások esetében.
 - 7.2. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet az online ügyfélértékelési csatornák fokozatos térnyerésének elősegítésére törekszik.
 - 7.3. A hitelintézet alakítsa ki a digitális ügyfélpanasz-bejelentés és ügyfélpanasz-kezelés folyamatának fejlesztésére vonatkozó terveit, amelyek magukban foglalják a panasz beérkezésétől kezdődően az ügy lezárásáig terjedő folyamatokat.
 - 7.4. Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet alakítsa ki tervét mind a lakossági, mind a vállalati ügyfelek tekintetében az elektronikus szerződéskötés és egyéb elektronikus jognyilatkozattétel lehetőségének megteremtéséről az írásbeli alakhoz kötött jognyilatkozattételi esetekben.
 - 7.5. A hitelintézet készítsen a digitális pénzügyi szolgáltatásainak előnyeit bemutató tájékoztató jellegű, rövid edukációs tartalmakat (például oktató videók), és terjessze azokat az ügyfelei körében.
 - 7.6. A hitelintézet fogalmazza meg a digitális marketingtevékenység aktív használatából származó lehetőségek feltérképezéséről szóló terveit, és ennek keretében mérje fel a nagyobb online jelenléthez kapcsolódóan az adathalászat kockázatát.
 - 7.7. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájának szerves része egy UX (user experience) stratégia is. Ez az üzleti és IT stratégia megformálásán túl azt is figyelembe veszi, hogy a jelenlegi vagy jövőbeli ügyfeleknek milyen igényei, tipikus tevékenységei és elvárásai vannak a digitális hitelintézeti szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az MNB továbbá jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet megfelelő UX erőforrásokat alkalmaz az üzleti és IT erőforrásokkal arányosan már a projektek kezdeti szakaszától kezdődően, a nemzetközi sztenderdekkel összhangban.

VI. Fiókhálózat fogyasztóiérdek-központú digitalizálása

8. A bankrendszer rendkívül kiterjedt és az egész országban elérhető fiókhálózattal rendelkezik. Az MNB továbbra is fontosnak tartja a bankfiókok elérhetőségének biztosítását, ugyanakkor a digitális megoldások bővítik és kényelmesebbé, rugalmasabbá teszik a bankfiókokban végezhető ügyintézési lehetőségeket. Ezen okból kifolyólag a fiókhálózat digitalizáltságának fejlesztését is indokoltnak tartja az MNB a fair lakossági készpénzellátás fenntartásával, amelynek megvalósításához a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi.

- 8.1. Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet vizsgálja meg a bankfiókjaiban történő digitális ügyintézés lehetőségét is az alapesetben rendelkezésre álló személyes, ügyintézői segítség igénybevételének lehetősége mellett, kitérve ezen lehetséges digitális ügyintézés körére.
- 8.2. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet biztosítja a virtuális sorban állás lehetőségét.
- 8.3. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet biztosít közvetlen fizikai érintkezést érdemben csökkentő ügyintézési lehetőségeket a bankfiókjaiban.
- 8.4. A hitelintézet biztosítsa, hogy az előre tervezett, bankfiókban történő ügyintézéshez online megoldással is lehessen előzetesen időpontot kérni. Az MNB jó gyakorlatnak tartja az ügyintéző előzetes allokálását, vagy amely esetekben lehetséges, ott a releváns dokumentáció biztonságos csatornán történő előzetes összegyűjtését és automatikus kitöltését a hitelintézet által tárolt adatokkal.
- 8.5. A hitelintézet alakítsa ki a lakossági, valamint kis- és középvállalati ügyfélélményt növelő digitális alkalmazások (például digitális platformon biztosított visszajelzés és értékelés) kialakításáról szóló terveit.

VII. Vállalati kultúra transzformációja

9. A sikeres digitális transzformáció megvalósításához kiemelt fontosságú, hogy a hitelintézet belüli vállalati kultúra is igazodjon a jelen és jövő kihívásaihoz. Az MNB ennek előmozdítása érdekében a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi.
 - 9.1. A hitelintézetnél legyen(ek) kijelölt pénzügyi digitalizációért és digitális transzformációért felelős, jelen feladatkörének megvalósításához kellő felhatalmazással és szerepkörrel rendelkező vezető(k), aki(k) tagja(i) a hitelintézet igazgatóságának.
 - 9.2. A hitelintézet fogalmazzon meg olyan intézkedéseket, amelyek a digitális transzformációt támogató vállalati kultúra kiépítését célozzák.
 - 9.3. A hitelintézet mutassa be az általa használt projektmenedzselési eszközöket, illetve terveit a hatékony projektmenedzselés érdekében alkalmazott módszerek használatáról.
 - 9.4. Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet a digitális transzformációs stratégiájában vizsgálja meg, hogy a jelen ajánlásban és a hitelintézet digitális célkitűzéseiben meghatározott célok miként jelenjenek meg a teljesítményértékelési és premizálási rendszerekben.
 - 9.5. A hitelintézet fogalmazza meg terveit egy olyan belső keretrendszer kialakítását illetően, amely ösztönzi a munkavállalók digitalizált kapcsolattartását.
 - 9.6. A hitelintézet alakítsa ki az otthoni munkavégzésre vonatkozó aktuális keretrendszert és a jövőre vonatkozó terveit, az otthoni munkavégzéssel kapcsolatos korlátokat és azok csökkentésére kialakított terveit.
 - 9.7. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet kialakít egy keretrendszert az új külső és belső kapcsolattartási megoldások tesztelésére és az ehhez kapcsolódó, munkavállalók számára nyújtott képzésekre.

VIII. Digitális szakértelem fejlesztése

10. A digitális transzformáció hatékony megvalósításához elengedhetetlen a munkaerő tudásának és szakértelmének folyamatos fejlesztése és új típusú ismeretekkel való bővítése, illetve releváns digitalizációs szakmai kompetenciákkal rendelkező munkavállalók bevonása. Ennek elősegítése érdekében az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó következő ajánlásokat teszi.
 - 10.1. A hitelintézet rendszeresen, legalább két évente, munkaköri bontásban készítsen felmérést a munkavállalók releváns digitális kompetenciáiról, valamint belső felmérések eredményei alapján határozza meg a munkavállalók kompetenciafejlesztési terveit.
 - 10.2. A hitelintézet legalább évente biztosítson releváns, munkakörhöz kapcsolódó elméleti és gyakorlati kurzusokat a hitelintézet működését befolyásoló pénzügyi innovációkról.
 - 10.3. A hitelintézet biztosítson belső tudásátadási fórumokat valamennyi meglévő és új munkavállalója számára releváns munkaköri bontásban.
 - 10.4. A hitelintézet biztosítson munkakörhöz kapcsolódó, gyakorlati szoftverhasználati képzéseket valamennyi meglévő és új munkavállalója számára.
 - 10.5. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet megvizsgálja, hogy milyen eszközöket tud és kíván alkalmazni digitális és IT kompetenciákkal rendelkező potenciális új munkaerő bevonása érdekében.

IX. Együttműködések és külső kommunikációs csatornák digitalizációs irányú fejlesztése

11. A digitalizáció szempontjából fontos, hogy a meglévő és jövőbeni kapcsolattartási módok és kommunikációs csatornák is fejlesztésre kerüljenek, továbbá a hitelintézetek szorgalmazzák a szektorban újonnan megjelenő és megfelelő értékteremtésre képes FinTech vállalkozásokkal való együttműködések. Ennek elősegítésére az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi.
 - 11.1. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet aktívan van jelen többféle digitális csatornán és közösségi médiafelületen, a különböző korosztályok és célcsoportok számára differenciált és esetükben releváns személyes pénzügyek intézésével kapcsolatos tartalmak, üzenetek megjelenítésével.
 - 11.2. A hitelintézet vizsgálja meg, hogy milyen esetekben biztosítható az ügyfelek számára az élő videóhívás lehetősége.
 - 11.3. Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet a digitális transzformációs stratégiájában mérje fel, hogy – a jogszabályban kötelezően meghatározott eseteken kívül – hol lehetséges az adatbiztonsági követelmények betartásával a kapcsolattartás digitális útra terelése, valamint térképezze fel a digitális kapcsolattartás akadályait, és tegyen kezdeményezéseket ezek minimalizálására.
 - 11.4. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet külső partnereivel való kommunikáció és kapcsolattartás során – az adatbiztonsági követelmények betartásával – digitális megoldások elsődlegességére törekszik.

- 11.5. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet automatizálja a rendszeres kommunikációs folyamatokat az üzleti partnerek és ügyfelek esetében egyaránt.
- 11.6. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet a digitális fejlesztési lehetőségeket is megvizsgálva rendszeresen kiértékeli a meglévő beszállítói- és egyéb üzleti együttműködések.
- 11.7. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályaon kívül helyezésétől szóló 2015. november 25-ei (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelvet (a továbbiakban: PSD2) a hazai jogba átültető jogszabályok [például a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény, az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény, a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) MNB rendelet] alapján elvártakon felül is feltérképezi az egyéb, új, innovatív szereplőkkel való együttműködés lehetőségeit.
- 11.8. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet a PSD2-t a hazai jogba átültető jogszabályok alapján elvártakon felül is létrehoz egy standard keretrendszert (például dedikált szervezeti egység, munkacsoport vagy inkubátor labor) az innovatív piaci szereplőkkel való kapcsolattartás és együttműködési lehetőségek keresésére és kialakítására.

X. Adatvagyonkezelési stratégia digitalizációs irányú fejlesztése

12. Az ügyfeladatok valamennyi szolgáltató számára hatalmas jelentőséggel bírnak, ezért fontos a rendelkezésre álló adatvagyon tudatos feldolgozása és célzott felhasználása. E folyamatok révén a bankrendszer intézményei hatékonyan tudnak megvalósítani ügyfélélménynövelő fejlesztéseket, valamint érdemben tudják erősíteni versenyképességüket akár nemzetközi innovatív, digitális piaci szolgáltatókkal szemben is. Ennek okán az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi az adatvagyonkezelés területén.
 - 12.1. A hitelintézet az adatvédelmi szabályozással összhangban az összes platformról rendszeresen elemezze a végbement tranzakciók adatait a személyre szabott ajánlatok kialakításának és fejlesztésének érdekében.
 - 12.2. A hitelintézet fogalmazza meg az adatvagyon kezelő rendszer fejlesztésére és az adatvagyon hatékonyabb és átfogóbb felhasználására vonatkozó terveit.
 - 12.3. A hitelintézet fogalmazza meg az adatvagyon tudatos felhasználásának fejlesztéséről szóló tervét. E körben a hitelintézet mutassa be, hogyan használja fel a rendelkezésre álló ügyfeladatokat elemzésre, személyre és ügyfélkörre szabott termékstruktúrák kialakítására, valamint, hogy ezt hogyan tervezi fejleszteni, mélyíteni, gyorsítani.
 - 12.4. A hitelintézet fogalmazza meg az ügyfeladatbázisok automatikus és folyamatos frissítését célzó terveit, az adatvédelmi szabályoknak való megfelelés biztosítása mellett.

12.5. A hitelintézet fogalmazza meg az adattárház létrehozására, valamint amennyiben már rendelkezik dedikált adattárházzal, annak használatára vonatkozó automatizáltság növelésének tervét.

XI. Kockázatkezelési stratégia digitalizációs irányú fejlesztése

13. A megújult és több adatból kiépített ügyfélprofil mellett az MNB fontosnak tartja az ehhez tartozó kockázatkezelési stratégia kialakítását is, a kapcsolódó folyamatok fejlesztési és automatizálási lehetőségeinek kiértékelésével, valamint az erre vonatkozó tervek meghatározásával. A kockázatkezelés modernizálása támogatja az ügyféloldali termék- és szolgáltatásfejlesztések hatékonyabb megvalósulását is. E szempontok érvényesülése érdekében az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi.

13.1. Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet az adatvagyon személyre szabott és aktívabb felhasználásából származó többletinformációt használja fel a kockázatkezelési módszereiben is.

13.2. A hitelintézet készítse el a következő területeken történő kockázatkezelési ellenőrzések és számítások automatizálására vonatkozó terveit: treasury, back-office, ügyfeladatkezelés, ügyfél-azonosítás és ügyfél-átvilágítás.

13.3. Az MNB a csalás elleni kockázatok feltérképezése, kiértékelése és kezelése kapcsán – a vonatkozó jogszabályi megfelelés mellett – elvárja, hogy a hitelintézet a digitalizáció növekedése kapcsán esetlegesen újonnan megjelenő csalási eseteket is beépíti a kockázatkezelési módszereibe, továbbá jó gyakorlatnak tartja a hitelintézetek közötti együttműködés kialakítását.

XII. Vállalati informatikai rendszer transzformációja

14. Az MNB szükségesnek tartja a hitelintézeti informatikai rendszerek átfogó felülvizsgálatát, illetve azok modernizálási lehetőségeinek feltérképezését, amelyek biztosíthatják a hitelintézet informatikai rendszereinek hatékonyabb működését. E célok érdekében az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában történő megjelenítésre vonatkozó alábbi ajánlásokat teszi.

14.1. A hitelintézet digitális transzformációs stratégiája a vállalati informatikai rendszer transzformációja kapcsán legyen összhangban az informatikai rendszer védelméről szóló 8/2020. (VI. 22.) MNB ajánlással.

14.2. A hitelintézet minden új, belső működést érintő projektnél – amely esetén értelmezhető – vizsgálja meg az adott projektcél teljesen digitális úton történő megvalósításának lehetőségét.

14.3. Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet megnövekedett adatforgalom esetében is biztosítsa a gyors, stabil, megfelelő IKT biztonsággal és redundanciával rendelkező adatátviteli kapacitásokat központi belső hálózatában, a központ és bankfiókok közötti, valamint a

kritikus szolgáltatások vagy partnerek elérésére, illetve távoli munkavégzésre használt adatkapcsolatait tekintve.

- 14.4. A hitelintézet térképezze fel a felhő alapú szolgáltatások igénybevételének lehetőségeit, továbbá vizsgálja meg és értékelje ki a hatékony alkalmazási lehetőségeket, összhangban a közösségi és publikus felhőszolgáltatások igénybevételéről szóló 4/2019. (IV. 1.) MNB ajánlással.
- 14.5. A hitelintézet alakítsa ki tervét a papírmentes működést támogató intézkedésekről.
- 14.6. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézetnél általános gyakorlat az enterprise szoftverimplementációk tapasztalatainak kiértékelése.
- 14.7. A hitelintézet fogalmazza meg a rendszeres és eseti elemzések során a felsővezetői riportokhoz szükséges manuális adattranszformáció minimalizálására kialakított tervet.
- 14.8. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelintézet tervet készít a digitalizált vezetői jóváhagyások keretrendszerének kialakítására vonatkozóan, a kockázatkezelési szempontok figyelembevétele mellett.
- 14.9. A hitelintézet fogalmazza meg meglévő redundáns rendszerei fejlesztéséről, valamint továbbiak kiépítéséről szóló terveit. Ebben a hitelintézet mutassa be a redundáns rendszerek használatára vonatkozó megközelítését, gyakorlatát és a vonatkozó döntései indokolását, különös tekintettel arra, hogy mely területeknél nincs és nem is tervez kiépíteni redundáns rendszert.

XIII. Informatikai biztonság fejlesztése

15. A digitális felületek növekvő elérhetősége és igénybevétele, valamint az automatizáció terjedése előnyeik mellett növelhetik az intézmények informatikai rendszerei elleni támadások kockázatát is. Az informatikai biztonság fejlesztésének elősegítése érdekében az MNB a hitelintézet digitális transzformációs stratégiájában való megjelenítésre vonatkozóan az alábbi ajánlást teszi.

Az MNB elvárja, hogy a hitelintézet informatikai biztonsági fejlesztése összhangban legyen a pénzügyi intézmények, a biztosítók és a viszontbiztosítók, továbbá a befektetési vállalkozások és az árutőzsdei szolgáltatók informatikai rendszerének védelméről szóló 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelettel, az informatikai rendszer védelméről szóló 8/2020. (VI. 22.) MNB ajánlással, valamint a távmunka és távoli hozzáférés informatikai biztonsági követelményeiről szóló 12/2020. (XI. 6.) MNB ajánlással.

XIV. Záró rendelkezések

16. Az ajánlás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

17. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt hitelintézetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
18. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a hitelintézet a jelen ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a hitelintézet jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó ajánlásnak. Amennyiben a hitelintézet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
19. Az MNB jelen ajánlás alkalmazását – a 20. és 21. pontban foglaltak kivételével – 2021. április 15-től várja el az érintett hitelintézetektől.
20. Az MNB az ajánlás szerinti digitális transzformációs stratégia kidolgozását és annak MNB részére való megküldését első alkalommal 2021. október 31-ig várja el az érintett hitelintézetektől.
21. Az MNB a digitális transzformációs stratégiában megfogalmazott tervek és célok teljesítésének előrehaladásával, visszamérésével kapcsolatos beszámoló elkészítését és annak az MNB részére való megküldését első alkalommal 2022. december 31-ig várja el az érintett hitelintézetektől.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke