

## **A Magyar Nemzeti Bank 5/2023. (VI.23.) számú ajánlása**

### **a pénzforgalmi szolgáltatásokon keresztül megfigyelhető visszaélések megelőzéséről, észleléséről, megakadályozásáról és kezeléséről**

#### **I. Az ajánlás célja és hatálya**

Az ajánlás célja a pénzforgalmi szolgáltatásokon keresztül megfigyelhető visszaélések észleléséhez, megelőzéséhez, megakadályozásához és azok kezeléséhez kapcsolódóan a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) elvárásainak közzététele, illetve a kapcsolódó jogalkalmazás támogatása, valamint a jogszabályok által nem rendezett kérdésekben egységes gyakorlat kialakításának elősegítése.

Az ajánlás címzettjei az MNB, a kincstár, 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. § 22. pontja szerinti pénzforgalmi szolgáltatók (a továbbiakban együtt: pénzforgalmi szolgáltató).

A digitalizációs folyamatok felgyorsulásával párhuzamosan jelentős változások zajlanak az élet minden területén, amely alól a pénzügyek sem képeznek kivételt. Egyrészt általánossá vált az okos eszközök és az Internet használata, ennek nyomán a napi pénzügyek rendezése is egyre gyakrabban digitális útra terelődik, amelyet a pénzforgalmi szolgáltatók, valamint az egyéb szolgáltatók (például kereskedők) is nagymértékben támogatnak. Másrészt egyre könnyebbé válik a fogyasztók nem személyes elérése, főként a közösségi média szolgáltatók által biztosított felületeken, amely új lehetőségeket nyit meg a visszaélések számára.

A visszaélések kapcsán két fő irány figyelhető meg. Egyrészt a korábbi, személyes találkozón alapuló visszaélések elektronikus útra terelése, ahol már nem merül fel a közvetlen találkozás kockázata. Másrészt pedig a modern technológiák kiaknázása, amely számos új lehetőséget kínál azok számára, akik visszaéléseket kívánnak elkövetni. Mindezek során a visszaéléseket elkövetők egyre kifinomultabb és mind nehezebben azonosítható megoldásokat alkalmaznak az ügyfelek pénzének eltulajdonítására irányuló kísérletek során.

Ezzel párhuzamosan a visszaéléseknek számtalan új formája jelent meg a digitális térben, ugyanakkor ezekben közös elem, hogy van valamilyen hatása az elektronikus pénzforgalomra. Így megjelentek – többek között – a személyes hitelesítési és érzékeny fizetési adatok megszerzésén, majd ezek alapján fizetési megbízások jogosulatlan kezdeményezésén alapuló visszaélések, a megtévesztésen és pszichológiai manipuláción alapuló visszaélések – melyek során a fizető felet igyekeznek rábírní a fizetési megbízás megadására, illetve a visszaélést elkövetők által megadott fizetési megbízások jóváhagyására –, valamint a fizető fél birtokában lévő készpénz-helyettesítő fizetési eszközökhöz, például fizetési kártyához, mobilbankhoz vagy internetbankhoz történő közvetlen hozzáféréseken alapuló visszaélések.

Figyelemmel arra, hogy a visszaéléseket elkövetők a technológiai fejlődés nyújtotta lehetőségek hatására egyre inkább a digitális teret, illetve ezzel párhuzamosan az elektronikus pénzforgalmi szolgáltatásokat veszik célba, mindez egyúttal lehetőséget teremthet arra, hogy a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása során keletkezett információk felhasználásával az említett kockázatok kezelhetők legyenek. Éppen ezért szükséges, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók olyan műveletmegfigyelő mechanizmusokat alkalmazzanak,

illetve ügyféledukációs intézkedéseket tegyenek, amelyek képesek a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása kapcsán megkísérelt visszaélések megelőzésére, észlelésére, lehetőség szerint azok megakadályozására, függetlenül attól, hogy a visszaélési kísérletre milyen módon kerül sor.

Jelen ajánlásban az MNB megfogalmazza a pénzforgalmi szolgáltatók számára a visszaélések megelőzésére, észlelésére és megakadályozására irányuló elvárt, illetve jó gyakorlatként javasolt védelmi intézkedéseket. Az MNB üdvözli az ajánlás elvárásain túlmutató, az ügyfelek biztonságának növelésére irányuló gyakorlatok alkalmazását.

Az MNB továbbá felhívja a figyelmet, hogy a jelen ajánlásban foglaltaknak történő megfelelést olyan formában várja el a pénzforgalmi szolgáltatóktól, amely a pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások, így különösen a fizetési megbízás befogadása, ahhoz kapcsolódóan az erős ügyfél-hitelesítés lebonyolítása, valamint a fizetési megbízás feldolgozása vonatkozásában a kockázatokkal arányosan, a lehető legkisebb mértékben akadályozza az ügyfeleket a pénzforgalmi szolgáltatások használatában, valamint a kockázatokkal arányosan, a lehető legkisebb mértékben csökkenti az ügyfélélményt.

Az MNB az ajánlás kidolgozása során figyelembe vette 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-i (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: PSD2), az (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az erős ügyfél-hitelesítésre, valamint a közös és biztonságos nyílt kommunikációs standardokra vonatkozó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2017. november 27-i (EU) 2018/389 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet (a továbbiakban: SCAR.), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (a továbbiakban: Fsz.), a Pft., valamint 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. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) előírásait.

Mindezeket túl a jelen ajánlásban előírtak együtt értelmezendők az MNB vonatkozó egyéb ajánlásaiban, így különösen a pénzforgalmi szolgáltatások működési és biztonsági kockázataival kapcsolatos biztonsági intézkedésekről szóló 26/2018. (VIII. 16.) MNB ajánlásban, az informatikai rendszer védelméről szóló 8/2020. (VI. 22.) MNB ajánlásban, valamint a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló 12/2022. (VIII. 11.) MNB ajánlásban meghatározottakkal.

A PSD2-n alapuló és Pft.-ben foglalt felelősségi és kárviselési szabályok azért kerültek megalkotásra, hogy fokozottan védjék a fogyasztókat, akiknek az egyéni érdekérvényesítési képessége alacsony. Emellett a pénzforgalmi szolgáltatók vannak abban a helyzetben, hogy a pénzforgalomhoz kapcsolódó informatikai rendszereiket úgy alakítsák ki, hogy azok a kockázatokkal arányosan, a lehető legmagasabb szintű biztonságot nyújtsák, míg az ügyfeleknek erre nincs ráhatása. A PSD2, így a Pft., valamint a PSD2-t kiegészítő SCAR. és azzal összhangban az MNB elvárása a legmagasabb szintű biztonság elérése.

Az MNB számára kiemelkedően fontos a legmagasabb szintű fogyasztóvédelem, amely az MNB álláspontja szerint akkor valósulhat meg, ha a pénzforgalmi szolgáltatók az ismert visszaélési mintázatok kiszűrésére felkészült, korszerű és megbízható biztonsági rendszereket és eljárásokat alkalmaznak, amelyek képesek az esetleges visszaélések megakadályozására. Az MNB kiemelten fontosnak tartja az „ismerd meg az ügyfeled” elv alkalmazását a pénzforgalmi szolgáltatók visszaélés-monitoringja során, amelynek keretében például a

pénzforgalmi szolgáltató az ügyfél pénzforgalmi szokásaitól eltérő fizetési művelet kezdeményezése során adott esetben a Pft. 37. § (1) és (2) bekezdésében megkövetelt jóváhagyás hiányában, a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNBr.) 9. § (1) bekezdése szerint visszautasítja, vagy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) rendelkezései alapján felfüggeszti annak végrehajtását, illetve a Pft. 39. § (2) bekezdése alapján letiltja a visszaéléssel feltételezhetően érintett készpénz-helyettesítő fizetési eszközt.

Az ajánlásban ismertetett kockázati tényezők és elvárt intézkedések nem teljeskörűek, a pénzforgalmi szolgáltatóknak szükség esetén más, a saját ügyfeleikhez és tevékenységükhöz jobban illeszkedő kockázati tényezőket és intézkedéseket is javasolt figyelembe venniük.

Jelen ajánlás a kapcsolódó jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, ugyanakkor az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre az ajánlásban foglaltaknak történő megfeleléstől függetlenül kötelezettek.

Az 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.

## II. Értelmező rendelkezések

### 1. Jelen ajánlás alkalmazásában

- elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció:* olyan egy- vagy többirányú kommunikációs megoldás – ide nem értve a papíralapú megoldásokat –, amely elektronikus úton, így például push üzenetben, rövid szöveges üzenetben (SMS-ben), e-mailben, mobilbanki, illetve internetbanki alkalmazás által küldött egyéb üzenet formájában, továbbá kép-, hang-, valamint kép- és hangátvitel útján juttatja el az adatot vagy információt az ügyfél vagy a pénzforgalmi szolgáltató részére;
  - keresztazonosítás:* telefonon vagy más közvetlen kommunikációt lehetővé tévő hangalapú eszközön történő ügyfélkapcsolat létesítése során ügyfél-hitelesítésre szolgáló módszer, amely keretében a pénzforgalmi szolgáltató ügyintézője által feltett – legalább három – kérdésre a válaszok egy részét a pénzforgalmi szolgáltató ügyintézője adja meg, míg a válaszok másik részét a kapcsolatot felvevő ügyfél;
  - push üzenet:* alkalmazásból vagy weboldaltól érkező, az ügyfél részére küldött elektronikus üzenet, értesítés.
2. Az ajánlásban használt további fogalmak – eltérő rendelkezés hiányában – az SCAr.-ben, a Hpt.-ben, az Fsz.-ben, a Pft.-ben, a Pmt.-ben, valamint az MNBr.-ben meghatározottak szerint értelmezendők.

### III. A keretszerződés megkötését megelőző tájékoztatás, és a keretszerződés tartalmi elemeihez kapcsolódó elvárások

3. Az MNB felhívja a figyelmet, hogy a Pft. IX. fejezetének a fizetési műveletek helyesbítésére, továbbá a felelősségi és kárviselési szabályokra vonatkozó kógens előírásaitól – a Pft. 34. §-ában foglaltakat figyelembe véve – a fogyasztó vagy mikrovállalkozás hátrányára eltérni nem lehet. Mindezek nyomán a keretszerződés megkötését megelőző tájékoztatás (a továbbiakban a jelen III. fejezet tekintetében: tájékoztatás) és maga a keretszerződés sem tartalmazhat olyan feltételt, amely arra vezetne, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, így például fizetési kártya, mobilbanki vagy internetbanki alkalmazás jogosulatlan használatából eredő fizetési művelet kapcsán a fizetési művelet jóváhagyása önmagában igazolná a szerződő fél súlyosan gondatlan magatartását, mivel az ilyen szerződési feltétel ellentétes a Pft. 43. § (2) bekezdésében<sup>1</sup> és 45. § (3) bekezdésében<sup>2</sup> foglaltakkal. Ezért tehát a pénzforgalmi szolgáltató a keretszerződés megkötését megelőző tájékoztatásban, valamint az általános, illetve az egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltételeket magában foglaló keretszerződésében nem írhatja felül és nem is gyengítheti a Pft. fogyasztóvédelmi célú rendelkezéseit és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 1:4. §-ában foglalt elvárható magatartás elvét.
4. Sem a polgári jog, sem pedig a pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati jogszabályok – ideértve az ágazati jogszabályok alapjául szolgáló uniós jogi aktusokat is – nem határozzák meg tételesen azt, hogy mely magatartások minősülnek súlyosan gondatlannak. Ugyanakkor a PSD2 (72) preambulumbekzdése<sup>3</sup>, valamint a felsőbb bírósági gyakorlat alapján megállapítható, hogy az egyszerű figyelmetlenségtől, gondatlanságtól mindenképpen el kell választani a súlyosan gondatlan magatartást. A súlyos gondatlanság tipikusan a szándékossághoz közelítő, kirívóan okszerűtlen és észszerűtlen kötelezettségzegésben nyilvánulhat meg. Mindezek nyomán az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a tájékoztatásban és a keretszerződésben általános zsinórmértékként rögzítve csak olyan, a

---

<sup>1</sup> A Pft. 43. § (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy „A jóvá nem hagyott fizetési művelet helyesbítése iránti kérelem esetén – ideértve adott esetben a fizetés-kezdemenyzési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatót is – a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata önmagában nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt el, vagy a fizetési műveletet jóváhagyta, vagy a 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettséget szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte.”

A Pft. fent idézett rendelkezésében hivatkozott 40. § (1) bekezdése alapján az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani. Továbbá a Pft. 40. § (2) bekezdése szerint az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult a pénzforgalmi szolgáltatónak vagy az általa megjelölt harmadik félnek haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.

<sup>2</sup> A Pft. 45. § (3) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltató mentesül a Pft. 45. § (1), (2) és (4) bekezdése szerinti felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárvá okozta, vagy a kárt a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta, így különösen, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges személyes hitelesítési adatait arra nem jogosult harmadik fél részére átadja vagy megismerhetővé teszi.

<sup>3</sup> A PSD2 (72) preambulumbekzdése szerint „A pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő esetleges gondatlanságának, illetve súlyos gondatlanságának vizsgálata érdekében valamennyi körülményt figyelembe kell venni. Az állítólagos gondatlanság bizonyítékait és annak mértékét alapvetően a nemzeti joggal összhangban kell értékelni. Míg azonban a gondatlanság fogalma csak a gondossági kötelezettség megsértését jelenti, a súlyos gondatlanságnak a pusztá gondatlanságnál többet, jelentős mértékű hanyagságról tanúszkodó magatartást kell jelentenie, mint amikor például a fizetési művelet engedélyezéséhez használatos hitelesítési adatokat a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz mellett tartják nyílt, harmadik felek részére könnyen értelmezhető formátumban. [...]”.

szándékoshoz közelítő magatartásokat határozzon meg súlyosan gondatlan magatartásként, amelyek az egyszerű figyelmetlenség, gondatlanság szintjénél súlyosabbak. Az MNB felhívja a figyelmet, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az ügyfél eljárásának megítélése során a jelen ajánlásban foglaltakon túlmenően figyelemmel legyen a magyar bíróságok ítélkezési gyakorlatára<sup>4</sup>.

5. Az MNB felhívja a figyelmet továbbá arra, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és az annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatok biztonságban tartása érdekében az ügyfél szerződéses kötelezettségét jelentő magatartási szabályokat a tájékoztatásban és a keretszerződésben állapíthatja meg, de ezen szerződéses kötelezettségek közül csak azokat határozhatja meg mint az ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásának tipikus esetét, amelyek az általánosan elvártnál súlyosabb, a gondatlanság fokát meghaladó, kirívó kötelezettségszegést jelentenek. Mindezekon túlmenően az MNB felhívja a figyelmet arra is, hogy a keretszerződésbe foglalt, az ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásának minősülő tipikus esetében is egyedileg, az eset minden részletére tekintettel szükséges a pénzforgalmi szolgáltatónak az ügyfél helyesbítési kérelmét kivizsgálnia.

#### **IV. Új készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek az ügyfél rendelkezésére bocsátásával kapcsolatos elvárások**

6. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató haladéktalanul, elektronikus csatornán keresztül kommunikáció útján értesítse az ügyfelet új, kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például fizetési kártya vagy hitelkártya, ideértve ezen eszközök lejárat miatti megújítását is) aktiválásáról, amely időponttól az ügyfél a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatát, adott esetben korlátozásokkal, megkezdheti. Az MNB elvárja, hogy ezen előbbi értesítésért a pénzforgalmi szolgáltató ne számítson fel semmilyen díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget, továbbá, hogy az értesítésben – többek között – szerepeljen a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz közérthető megnevezése, valamint az, hogy az adott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz útján fizetési megbízásokat lehet kezdeményezni, illetve jóváhagyni.
7. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató új, nem kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközt bocsát az ügyfél rendelkezésére, így például mobilbanki vagy internetbanki alkalmazást – ideértve az alkalmazás újbóli telepítését is –, az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató elektronikus csatornán keresztül kommunikáció útján haladéktalanul értesítse az ügyfelet. Az MNB elvárja továbbá, hogy a jelen pont szerinti értesítést a pénzforgalmi szolgáltató ne az újonnan rendelkezésre bocsátott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz útján küldje meg az ügyfél részére, így például ne az újonnan telepített mobilalkalmazáson belül kerüljön sor a tájékoztatásra, hanem ettől eltérő elektronikus csatornán keresztül kommunikációra szolgáló megoldást alkalmazzon.
8. Új, nem kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elektronikus úton történő igénylése, regisztrációja során, valamint annak az első használata, így például az applikációba történő első belépés esetén – különös tekintettel arra az esetre, ha az ügyfél által korábban nem használt eszközre vagy telefonszámra kerül a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz regisztrálásra – az MNB elvárja, hogy a

---

<sup>4</sup> Lásd például a Fővárosi Ítéltábla Pf. 20.055/2020/5. számú, Pf. 20.259/2020/5. számú, vagy Pf. 20.020/2021/5 számú ítéleteit.

pénzforgalmi szolgáltató az általa alkalmazott általános gyakorlatnál szigorúbb biztonsági előírásokat alkalmazzon. Így az MNB elvárja azt, hogy a pénzforgalmi szolgáltató küldjön az ügyfél részére addicionális megerősítő üzenetet az új, nem kártyaalapú készpénz-helyettesítő eszköz igénylését, regisztrációját, valamint első használatát követően ezen készpénz-helyettesítő fizetési eszköztől eltérő elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció útján, valamint ne alkalmazzon erős ügyfél-hitelesítés alóli kivételt.

9. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a 6. és 7. pontban meghatározott értesítésben figyelemfelhívó módon szerepeltesse, hogy az értesítés kiküldésének oka az új készpénz-helyettesítő fizetési eszköz igénylése, regisztrációja vagy első használata, és az értesítés utaljon arra, hogy amennyiben az igénylést, regisztrációt vagy első használatot nem az ügyfél kezdeményezte, akkor ennek tényét hogyan tudja az ügyfél haladéktalanul jelezni a pénzforgalmi szolgáltató felé.

## **V. Külső és belső visszaélések elleni védelmi vonalak kiépítéséhez kapcsolódó elvárások**

10. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltatók az alkalmazandó jogszabályokkal és a közvetlenül alkalmazandó uniós jogi aktusokkal<sup>5</sup> összhangban törekednek a visszaélésekre utaló információk egymás közötti mielőbbi megosztására, valamint a többi intézménnyel, így például a hatóságokkal vagy a fizetési rendszert működtető pénzügyi vállalkozással való együttműködésre a visszaélések megelőzése, azonosítása és a károk csökkentése terén.
11. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 41. § (3) bekezdésének<sup>6</sup> történő megfelelés keretében biztosítson az ügyfelek számára olyan megoldásokat, így különösen elektronikus csatornán keresztüli kommunikációra szolgáló (ideértve az automata által vezérelt, rögzített telefonos megoldásokat is) bejelentési lehetőségeket, amelyeken az ügyfelek várakozás nélkül bejelenthetik a visszaéléseket, és ezt követően – a megfelelő intézkedések megtételéhez szükséges információk birtokában –, amennyiben indokolt, tegyen eleget a Pft. 45. § (4) bekezdésében<sup>7</sup> foglalt kötelezettségének. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató építse ki azokat a mechanizmusokat, amelyek révén az ügyfél bejelentése alapján a lehető leghamarabb megtörténhet a visszaélésgyanús megbízások visszavonása, illetve megkezdődhet a visszaéléssel érintett fizetési művelet összegének visszaszerzése.
12. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató keresztazonosítást vagy biztonsági szempontból legalább azzal egyenértékű módszert alkalmazzon az ügyfél telefonon vagy más, az ügyfél személyes

---

<sup>5</sup> Például a 2025. január 17-től alkalmazandó, a pénzügyi ágazat digitális működési rezilienciájáról, valamint az 1060/2009/EK, a 648/2012/EU, a 600/2014/EU, a 909/2014/EU és az (EU) 2016/1011 rendelet módosításáról szóló 2022. december 14-i (EU) 2022/2554 európai parlamenti és tanácsi rendelet (DORA) 45. cikkében foglalt előírások.

<sup>6</sup> A Pft. 41. § (3) bekezdése értelmében a pénzforgalmi szolgáltató gondoskodik arról, hogy az ügyfél bármikor díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen megtehesse a Pft. 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentését, vagy kérelmezhesse a Pft. 39. §-a szerinti letiltás megszüntetését.

<sup>7</sup> A Pft. 45. § (4) bekezdése alapján a Pft. 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentést követően a pénzforgalmi szolgáltató viseli a kárt az olyan jóvá nem hagyott fizetési műveletek vonatkozásában, amelyek a fizető fél birtokából kikerült vagy ellopott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történtek, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan használatából erednek.

jelenlétét mellőző, közvetlen kommunikációt lehetővé tévő hangalapú eszközön végzett hitelesítése során, az ügyfél személyes adataira vonatkozó hitelesítési jellegű kérdések tekintetében.

13. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató az elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció használatához kapcsolódóan egy olyan egyedi azonosító kódot enged meghatározni az ügyfelei részére, amellyel a pénzforgalmi szolgáltatóknak kell saját magát azonosítani az ügyfél felé a pénzforgalmi szolgáltató által kezdeményezett, elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció során (például pénzforgalmi szolgáltató ügyfélszolgálatáról kezdeményezett telefonhívás esetében).
14. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató lehetőséget biztosít az ügyfeleknek arra, hogy képesek legyenek az általuk visszaélésgyanúsnak ítélt fizetési kérelem küldőjének letiltására, valamint a letiltás feloldására a pénzforgalmi szolgáltató ügyintézőjének közreműködése nélküli elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció útján, így például mobilbanki vagy internetbanki alkalmazás használatával.
15. Az MNB elvárja, hogy a visszaélések kivizsgálása terjedjen ki a pénzforgalmi szolgáltató munkavállalói esetleges érintettségének aspektusaira is (visszamenőlegesen a kockázatokkal arányos ideig) megfelelő folyamatos védelmi intézkedésekkel, továbbá belső érintettség felmerülésekor, így különösen a visszaéléssel érintett fizetési számlához való közvetlen (például ügyfélszolgálat, fióki ügyintéző általi) vagy közvetett (például IT szakterület munkatársa általi) hozzáférésekre, a kapcsolattartásra vonatkozó törzsdatok módosítására.

## **VI. Az informatikai környezet és folyamatok kontrolljainak tervezési és alkalmazási szempontjai<sup>8</sup>**

16. Az MNB a visszaélések megelőzése érdekében legalább a következő intézkedéseket várja el a pénzforgalmi szolgáltatótól
  - a) az egyes pénzforgalmi szolgáltatásokban vagy egyéb kapcsolódó szolgáltatásokban érintett valamennyi rendszerelem (például alkalmazás, alkalmazáserver, adatbázis, operációs rendszer, hálózatbiztonsági eszközök) vonatkozásában olyan naplózási elvárásokat határozzon meg és alkalmazzon, amelyek biztosítják a visszaélések kivizsgálásához szükséges események rögzítését<sup>9</sup>,
  - b) a fizetési műveletek naplózását az informatikai rendszerekben úgy alakítsa ki, hogy az egy esetleges visszaélés esetén alkalmas legyen a teljes folyamat rekonstruálására, másodlagos számlaazonosító alkalmazása esetén tartalmazza a fizetési számlával kapcsolatos adatokat, továbbá készpénz-helyettesítő fizetési eszköz útján megadott fizetési megbízás esetében a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz paramétereit és az annak használatához szükséges informatikai eszköz elérhető paramétereit is, és a fizetési művelethez kapcsolódó megerősítő kódok vagy üzenetek küldésének tényével a fizetési műveleteket szigorúan naplózott módon, idősorosan vezesse, ahol az időrend – akár más fizetési műveletekkel is összevethető módon – pontosan igazolható, illetve a lezárt

---

<sup>8</sup> A Rendelet 4. § (2) bekezdése alapján a szoftvereknek együttesen alkalmasnak kell lenniük a működéshez szükséges és jogszabályban előírt adatok nyilvántartására, a pénzeszközök és a pénzügyi eszközök biztonságos nyilvántartására, az intézmény tevékenységével összefüggő országos informatikai rendszerekhez történő közvetlen vagy közvetett csatlakozásra, ideértve a pénzforgalmi számlák cégbíróság felé történő bejelentését is, a tárolt adatok ellenőrzéséhez való felhasználására, valamint a biztonsági kockázattal arányos logikai védelemre és a sérthetlenség védelmére.

<sup>9</sup> Például egy visszaélés esetén a visszaélésben érintett ügyfél, illetve támadó tevékenységét és a kapcsolódó információkat.

fizetési műveletek utólagos módosítását ne engedélyezze, kivéve, ha a módosításra a pénzforgalmi szolgáltató fizetési műveletek módosítására vonatkozó szabályzatának megfelelően, így különösen a megfelelő jogkörrel rendelkező vezető által engedélyezve, naplózva kerül sor,

c) a fizetési műveletekkel kapcsolatos eseményeket naplózza.

17. Az MNB az ügyfél adatainak, vagyonának, eszközeinek biztonsága érdekében legalább az alábbiakat várja el:

a) a pénzforgalmi szolgáltató gondoskodjon arról, hogy minden olyan, az ügyfél által, a pénzforgalmi szolgáltató rendszerében végrehajtott művelet esetén, amely az ügyfél személyes adataira, pénzügyi ágazati titok körébe sorolt adataira (például a Hpt. szerinti banktitokra vagy az Fsz. szerinti fizetési titokra) vagy a pénzforgalmi szolgáltató által kezelt eszközeire, vagyonára vonatkozik, az ügyfél személye és a végrehajtott művelet egyértelműen azonosítható legyen,

b) az ügyfél előzetes kérése alapján a pénzforgalmi szolgáltató elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció útján haladéktalanul küldjön értesítést az ügyfél számára az ügyfél által megjelölt fizetési számlái egyenlege, valamint személyes hitelesítési és értesítési adatai változásakor (a továbbiakban együtt: műveletmegfigyelési üzenet),

c) az ügyfél számára megküldött műveletmegfigyelési üzenet küldésekor a pénzforgalmi szolgáltató gondoskodjon arról, hogy az ügyfél számára egyértelmű legyen, hogy pontosan miről tájékoztatják, illetve, hogy pontosan milyen műveletet (például fizetési megbízást), milyen összeggel és az elfogadó pénzforgalmi szolgáltatótól kapott információ alapján milyen kedvezményezett vonatkozásában hajt végre,

d) a pénzforgalmi szolgáltató biztosítson díj-, költség vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentes azonnali műveletmegfigyelési – fizetési számla, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, valamint személyes hitelesítési és értesítési adatban történő változás nyomkövetési – lehetőséget a fogyasztóknak és a mikrovállalkozásnak minősülő ügyfelei számára, kivéve, ha erről a nyomkövetési lehetőségről az ügyfél kifejezett nyilatkozatával lemondott,

e) amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató személyes adatot vagy pénzügyi ágazati titok körébe tartozó adatot nem biztonságos kommunikációs megoldás segítségével (például e-mail értesítés formájában) továbbít az ügyfél felé, a továbbítást megelőzően az értesítést titkosítsa, és az ügyfél számára eltérő kommunikációs megoldás alkalmazásával, az értesítés megküldését megelőzően biztosítsa a kódolás feloldásához szükséges alkalmazást vagy instrukciókat (például tájékoztatás jelszóvédelemről és a generált jelszó előállításának módjáról), valamint a kulcsot,

f) a pénzforgalmi szolgáltató az üzenetküldés letagadhatatlanságát a fizetési műveletekhez kapcsolódó üzenetek ügyféloldali elektronikus aláírásával és időbélyeggel biztosítsa, vagy az üzenetek adott pillanatban való meglétét azok érkezésekor, illetve kiküldésekor szerveroldali elektronikus aláírással és időbélyeggel igazolja,

g) a pénzforgalmi szolgáltató a fizetési műveletekhez kapcsolódó üzeneteit hitelesítse és gondoskodjon azok biztonságos őrzéséről, valamint biztosítsa a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig azok visszakereshetőségét és hitelességük igazolhatóságát.

18. Az MNB az ügyfél adatainak, vagyonának, eszközeinek biztonsága érdekében jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató gondoskodik róla, hogy



- a) a mobilalkalmazásból az ügyfél számára megküldött, akár zárt képernyőn is olvasható push üzenetek alapértelmezésben ne tartalmazzanak érzékeny fizetési adatokat<sup>10</sup>, hanem azok csak hitelesítés után legyenek hozzáférhetők;
  - b) a mobilalkalmazáson kívülről ne lehessen hozzáférni a mobilalkalmazáson belüli érzékeny fizetési adatokhoz (például az érzékeny fizetési adatokat tartalmazó területek kitakarásával védekezve a képernyőtükrözés ellen).
19. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató fordítson kiemelt figyelmet a visszaélések, így például adathalász (ún. phishing) támadások vagy megtévesztési kísérletek megelőzésére, különösen, amikor új informatikai rendszert vezet be, meglévő rendszert cserél vagy azon jelentős módosítást eszközöl, függetlenül attól, hogy ezek jogszabályváltozáshoz vagy üzleti igényekhez kapcsolódnak.
20. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató dolgozzon ki és alkalmazzon eljárásrendet a szolgáltatásait érintő adathalász weboldalak nyomon követésére és tiltására, valamint az ügyfelek adathalász kampányokhoz kapcsolódó tájékoztatására.

## **VII. Visszaélésekkel kapcsolatos elemzésekre vonatkozó elvárások**

21. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató kövesse nyomon az aktuális visszaélési trendeket és csalási forgatókönyveket, a szakmai forrásokon túl rendszeres időközönként elemezze a saját ügyfeleit érintő visszaéléseket, vizsgálja meg, hogy milyen módon lett volna elkerülhető a visszaélés. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató építse be a tapasztalatokat a megfigyelési, megelőzési folyamataiba, és készítsen akciótervet a visszaélések számának csökkentése érdekében.
22. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató új készpénz-helyettesítő fizetési eszköz vagy hitelesítési eljárás bevezetése, valamint új, a pénzforgalmat érintő informatikai rendszer bevezetése, cseréje vagy jelentős módosítása esetén, már a tervezés, termékfejlesztés során legyen figyelemmel a visszaélések megelőzésre. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az új termék vagy informatikai rendszer bevezetését követően a kockázatokkal és a változtatás összetettségével, méretével arányos időtávon a pénzforgalmi szolgáltatónál szokásos eljárásokon túlmenően kísérje figyelemmel a bevezetéshez kapcsolódó visszaéléseket, sebezhetőségeket, továbbá gondoskodjon az azonosított hiányosságok és sebezhetőségek haladéktalan javításáról.

---

<sup>10</sup> A Pft. 2. § 5a. pontja alapján érzékeny fizetési adatoknak minősülnek az olyan adatok, amelyek csalás elkövetésére alkalmazhatók, ideértve a személyes hitelesítési adatokat is azzal, hogy a fizetés-kezdemenyezési szolgáltatás vagy számlainformációs szolgáltatás tekintetében nem érzékeny fizetési adat a számlatulajdonos neve és a fizetési számlájának száma.

## VIII. Az ügyfelek biztonságtudatosságának növelésével kapcsolatos elvárások

23. Az ügyfelek biztonságtudatosságának növelése érdekében a Pft. 55/A. § (1) bekezdése<sup>11</sup> alapján kialakított kockázatmérséklési intézkedéseket és ellenőrzési mechanizmusokat tartalmazó keretrendszer vonatkozásában az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató
- rendelkezzen az ügyfelei pénzforgalmi szokásaihoz illeszkedő általános biztonságtudatosságot növelő ügyféledukációs stratégiával,
  - az ügyféledukációs stratégiában határozza meg azokat az intézkedéseket, ideértve a rendszeresen ismétlődő intézkedéseket is, amelyek elősegítik az ügyfelei – adott pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó – biztonságtudatosságának növelését, annak érdekében, hogy az ügyfeleket érintő visszaélések a lehető legnagyobb mértékben megelőzhetőek legyenek.
24. Az alkalmazandó ügyféledukációs intézkedések tekintetében az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a visszaélési kockázatokkal kapcsolatban figyelemfelkeltésre alkalmas, kiemelt helyen és módon, rendszeres jelleggel az aktuális, illetve folyamatban lévő visszaélésekhez kapcsolódó olyan, egyszerűen és közérthetően megfogalmazott tájékoztatást adjon vagy üzeneteket közvetítsen az ügyfelei felé, amely alkalmas figyelmük felkeltésére. A figyelemfelkeltésre alkalmas, kiemelt hely és mód meghatározása kapcsán az MNB jó gyakorlatnak tartja az ügyfélcsoportok szerinti differenciálást, amelynek keretében figyelembe vehetők az egyes ügyfélcsoportok pénzforgalmi szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó jellemző használati szokásai is.
25. Az MNB elvárja, hogy a 24. pont szerinti tájékoztatás keretében a pénzforgalmi szolgáltató szemléletes gyakorlati példákon keresztül, közérthetően mutassa be a már ismert kockázati elemeket, illetve visszaélési mintázatokat, valamint ezek elkerülési lehetőségeit.
26. Az MNB elvárja, hogy a 24. és 25. pont szerinti tájékoztatást célzó üzenetek ne legyenek túlságosan általánosak, illetve ne tartalmazzanak hosszú ismertető szövegeket, idegen szavakat. Ennek megfelelően az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató kerülje a hosszasan és körülményesen megfogalmazott pénzügyi, pénzforgalmi vagy informatikai szakkifejezéseket tartalmazó papíralapú leveleket vagy e-maileket, illetve az olyan rendszeres push üzeneteket, valamint rövid szöveges üzeneteket (SMS üzenetek), amelyek kevésbé alkalmasak a figyelem felkeltésére, valamint adott esetben azt eredményezik, hogy az ügyfelek kéretlen üzenetként tartják azokat számon, amelyeket nem olvasnak el, illetve törölnek.
27. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató – többek között – a mobilbanki, illetve internetbanki alkalmazásban, illetve azok üdvözlő képernyőin és a fizetési megbízások kezdeményezéséhez kapcsolódó felületeken elhelyezett figyelemfelkeltő infografikai megoldásokat és rövid animációs videókat alkalmaz az ügyféltájékoztatás során. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a figyelem felkeltésére alkalmas olyan push üzenet és rövid szöveges üzenet (SMS) alapú tájékoztatást is, amely – figyelemmel a 26. pontban megfogalmazottakra – nem rendszeresen ismétlődve, hosszú szöveges

---

<sup>11</sup> A Pft. 55/A. § (1) bekezdése – többek között – úgy rendelkezik, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az általa nyújtott pénzforgalmi szolgáltatáshoz kapcsolódó működési és biztonsági kockázatok kezelése érdekében kockázatmérséklési intézkedéseket és ellenőrzési mechanizmusokat tartalmazó keretrendszert alakít ki.

formában, hanem egy konkrét visszaélési esethez vagy sémához kapcsolódóan röviden és egyértelműen hívja fel a figyelmet egy konkrét visszaélési esetre, illetve annak kockázatára.

28. Az MNB elvárja, hogy az ügyfeleknek küldött üzenetek formája és tartalma ne viselje a kéretlen üzenetek ismertetőjegyeit, emiatt az üzenetben elhelyezett hivatkozások a pénzforgalmi szolgáltató weboldalára mutassanak, ha az üzenet e-mailként kerül az ügyfél részére megküldésre, akkor az a pénzforgalmi szolgáltatói tartományból érkezen, továbbá a pénzforgalmi szolgáltató ne alkalmazzon marketing célú elemeket, az üzenet ne legyen sürgető vagy követelőző hangvételű.
29. Az általános tájékoztatás mellett az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató akkor, amikor az ügyfél pénzforgalmi szolgáltatást vesz igénybe – így különösen fizetés kezdeményezésekor, illetve fizetési megbízás megadásakor –, például a pénzforgalmi szolgáltató által lebonyolított hitelesítés részeként, a konkrét fizetési művelet kockázatosságával arányos figyelemfelhívó üzenetet alkalmaz az ügyfél szándékával feltételezhetően nem egyező fizetési megbízások megelőzése érdekében. A fizetési műveletek kockázatosságának megítélése kapcsán az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató az SCAr. 2. cikke<sup>12</sup> szerint alkalmazandó műveletmegfigyelő mechanizmusok eredményeként meghatározott kockázati mértéket veszi figyelembe. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha nagyobb kockázati értékű fizetési művelet esetén, így például új kedvezményezett, korábbi fizetési szokásokhoz képest kiugróan magas összeg vagy jelentősen eltérő fogyasztói magatartás (például fizetés kezdeményezésének szokatlan módja, a korábbiakban a fizetési megbízás megadására használtaktól eltérő készpénz-helyettesítő fizetési eszköz segítségével megadott fizetési megbízás devizaneme, földrajzi helye, ideje, a készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz történő hozzáférés módja és eszköze), illetve a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása során ismert visszaélési trendekhez, illetve csalási forgatókönyvhöz hasonló elemek felmerülésekor a pénzforgalmi szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét az esetleges kockázatokra, valamint a fizetéshez kapcsolódó adatok újbóli ellenőrzésére.
30. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató fordítson kiemelt figyelmet az ügyfelek biztonságtudatosságának növelésére, új, a pénzforgalmat érintő informatikai rendszer bevezetésével, meglévő informatikai rendszer cseréjével, ezen informatikai rendszerek jelentős módosításával vagy jogszabályváltozáshoz kapcsolódó visszaélési lehetőségekkel kapcsolatban. Az MNB elvárja különösen az informatikai rendszer bevezetéséhez kapcsolódóan lehetséges adathalász támadásokra vagy megtévesztési kísérletekre történő figyelemfelhívást.

---

<sup>12</sup> Az SCAr. 2. cikk (1) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltatóknak olyan műveletmegfigyelő mechanizmusokkal kell rendelkezniük, amelyek lehetővé teszik számukra a nem engedélyezett vagy csalárd fizetési műveletek észlelését, az SCAr. 1. cikk a) és b) pontjában említett biztonsági intézkedések végrehajtása céljából. Ezeknek a mechanizmusoknak a fizetési műveletek elemzésén kell alapulniuk olyan elemeket figyelembe véve, amelyek a személyes hitelesítési adatok rendes használatának körülményei között jellemzőek a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevőre.

Az SCAr. 2. cikk (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók biztosítják, hogy a műveletmegfigyelő mechanizmusok figyelembe vegyék legalább a következő kockázatalapú tényezőket mindegyikét:

- a) a már nem biztonságos vagy ellopott hitelesítési elemek jegyzéke;
- b) az egyes fizetési műveletek összege;
- c) a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása során ismert csalási forgatókönyvek;
- d) a hitelesítési eljárás bármely munkamenete során a rosszindulatú szoftverrel való fertőzöttség jelei;
- e) amennyiben a hozzáférést biztosító eszközt vagy szoftvert a pénzforgalmi szolgáltató bocsátja rendelkezésre, a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő rendelkezésére bocsátott, hozzáférést biztosító eszköz vagy szoftver használatának naplója és a hozzáférést biztosító eszköz vagy szoftver normálistól eltérő használata.

31. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az ügyfelek tudatosságának növelése során hívja fel a figyelmet
- a) – az MNB elvárásával összhangban – díjmentesen biztosított, biztonsági célt szolgáló azonnali műveletfigyelési, így különösen fizetési számla, valamint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz figyelési lehetősége, amelyet a pénzforgalmi szolgáltató elektronikus csatornán keresztül kommunikáció útján, így különösen push üzenet vagy rövid szöveges üzenet (SMS) formájában nyújt, továbbá ezek jelentőségére a visszaélések észlelésében, illetve későbbi visszaélések megelőzésében,
  - b) arra, hogy az ügyfél a Pft. 40. § (2) bekezdésében előírt bejelentési kötelezettségét milyen módon teljesítheti, valamint arra, hogy visszaélés esetén tegyen feljelentést,
  - c) az egyes szolgáltatásokban az ügyfelek vagyonának védelmében alkalmazható műveleti értékhatárookra, értékhatármódosítási lehetőségekre,
  - d) a pénzforgalmi szolgáltatónál elérhető azon megoldásokra, amelyekkel az ügyfelek vagyona nagyobb biztonsággal kezelhető, például az ún. virtuális fizetési kártyákra, amelyekre lehetőség van például a fizetési szokások alapján indokolt, vagy csak egy fizetési művelethez szükséges összeg átvezetésére, ezáltal csökkentve a visszaélések lehetőségeit, illetve az esetleges kár mértékét.
32. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközt kibocsátó pénzforgalmi szolgáltató rendszeresen felhívja a kártyabirtokos ügyfelei figyelmét arra, hogy kizárólag megbízható kedvezményezett platformokon, és elsődlegesen csak ismétlődő tranzakciók (például közüzemi számlafizetések) esetén mentsek el a fizetési kártyáik adatait.
33. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az ügyfelek biztonságtudatosságának növelése érdekében kiemelt figyelmet fordítson az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő ügyintézők megfelelő felkészítésére a hiányos, illetve téves ügyféltájékoztatás elkerülése céljából.
34. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató részesítse rendszeres oktatásban az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő ügyintézőket a visszaélési kísérletek felismerésére és az adathalászat, illetve adott esetben adatszivárgás megelőzésére vonatkozóan.
35. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató az ügyfelek biztonságtudatosságának növeléséhez kapcsolódó intézkedések során figyelembe veszi az Európai Bizottság Pénzügyi tudatossági keretrendszerét<sup>13</sup>, valamint a felnőttek számára kidolgozott pénzügyi tudatossági keretrendszert<sup>14</sup>.

#### **IX. Műveleti értékhatárookra, valamint fizetési műveletekhez kapcsolódó korlátozásokra vonatkozó elvárások**

36. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató minden, általa kibocsátott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz – így különösen a mobilbank, internetbank és a fizetési kártyák – esetében, készpénz-helyettesítő fizetési eszközönként műveleti értékhatárokat határozzon meg és alkalmazzon. Az MNB

---

<sup>13</sup>[https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/growth-and-investment/capital-markets-union/capital-markets-union-2020-action-plan/action-7-empowering-citizens-through-financial-literacy\\_en](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/growth-and-investment/capital-markets-union/capital-markets-union-2020-action-plan/action-7-empowering-citizens-through-financial-literacy_en)

<sup>14</sup><https://finance.ec.europa.eu/publications/commission-and-oecd-infe-publish-joint-framework-adults-improve-individuals-financial-skills>

elvárja, hogy a meghatározott műveleti értékhatár – mind érték, mind darabszám tekintetében – igazodjon a fizető fél vagy a fizető felek egy csoportjának a fizetési szokásaihoz, ugyanakkor a szokásostól eltérő fizetési műveletek végrehajtását akadályozza meg. Az MNB elvárja, hogy – a fizetési számla tulajdonosának ilyen irányú rendelkezése esetén – a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokosa számára a pénzforgalmi szolgáltató biztosítson lehetőséget a műveleti értékhatár módosítására a fizető felek egy csoportjának a fizetési szokásai alapján meghatározott, adott esetben készpénz-helyettesítő fizetési eszközönként különböző felső határig. Az MNB felhívja a figyelmet, hogy a Pft. 55/C. § (1) bekezdés c) pontja<sup>15</sup> alapján a műveleti értékhatár módosítása csak erős ügyfél-hitelesítést követően lehetséges. Az MNB elvárja továbbá, hogy a korábban meghatározott műveleti értékhatár csökkentése esetén a módosítás ne kizárólag átmeneti időre legyen lehetséges. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a műveleti értékhatárok elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció útján történő, a pénzforgalmi szolgáltató ügyintézőjének közreműködése nélküli módosítását (például internetbanki vagy mobilbanki alkalmazáson keresztül) ingyenesen biztosítsa ügyfelei számára.

37. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz aktiválását követő 24 órás időtartamra az adott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz esetében alkalmazott műveleti értékhatárt egy olyan, a 36. pontban meghatározottaknál jelentősen alacsonyabb szintben határozza meg, amely megakadályozza a nagy értékű visszaélések elkövetését, mindazonáltal nem gátolja az ügyfél – korábbi fizetési szokásaiból következő – napi szintű, szokásos fizetéseinek lebonyolítását. Az MNB emellett jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató ebben az időtartamban az adott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz esetében nem teszi lehetővé az időszakos korlátozás keretében alkalmazott műveleti értékhatár ügyfél általi emelését távoli kommunikációs csatorna útján.
38. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató az egyszerűsége és a könnyű változtatási lehetőség biztosítására törekszik a műveleti értékhatár csökkentése során.
39. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató lehetőséget biztosít a műveleti értékhatár módosításánál érvényességi határidő meghatározására és határozatlan időre történő beállításra is.
40. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató szabályzatban rögzítse a műveleti értékhatárok meghatározásához, kialakításához kapcsolódó módszertanát, valamint a módszertan kialakítása során figyelembe vett egyéb szempontokat. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató ezen szabályzat felülvizsgálata során vegye figyelembe az előző felülvizsgálat óta eltelt időszakban elkövetett visszaélések kezelése során szerzett tapasztalatokat, azaz, hogy az adott időszakban történt visszaélések során milyen szerepe volt az alkalmazott értékhatároknak.
41. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a különböző készpénz-helyettesítő fizetési eszközökhöz kapcsolódó műveleti értékhatármódosítási lehetőségekről a keretszerződést megelőző tájékoztatás során a Pft. 10. § (1) bekezdés b) pont bf) alpontjára figyelemmel tájékoztatja az ügyfeleit.

---

<sup>15</sup> A Pft. 55/C. § (1) bekezdés c) pontja alapján a pénzforgalmi szolgáltató erős ügyfél-hitelesítést alkalmaz, amikor a fizető fél bármely műveletet olyan távoli csatornán keresztül hajt végre, ami fizetéssel kapcsolatos csalásokra és más visszaélésekre adhat módot.

42. Amennyiben a műveleti értékhatár növelését az ügyfél közvetlen kommunikációt – ideértve a hangátvitelt is – lehetővé tévő megoldás útján kezdeményezi (például telefonon vagy videobanki megoldáson keresztül), a műveleti értékhatár növelése során az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató munkatársa a pénzforgalmi szolgáltató által alkalmazott hitelesítésen túl további hitelesítési jellegű kérdéseket tegyen fel, ha a műveleti értékhatár növelését megelőzően alkalmazott hitelesítés ezekre nem terjedt ki. Az MNB elvárja, hogy ezen kérdések
- a) az ügyfél fizetési szokásaihoz, a pénzforgalmi szolgáltatóhoz való kapcsolatához fűződjenek, valamint ezen kérdésekre a válaszokat csak az érintett ügyfél tudhassa, és
  - b) az ügyfél személyes adataira vonatkozzanak,
- melyek tekintetében a pénzforgalmi szolgáltató a keresztazonosítás módszerét alkalmazza.
- Az MNB felhívja a figyelmet, hogy a Pft. 14. § (1) bekezdés g) pontja alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak a keretszerződésben kell meghatározni a műveleti értékhatárokhoz tartozó eljárását, így például a sikertelen azonosítás következményeit.
43. Az MNB elvárja továbbá, hogy a 42. pontban meghatározott kérdésekre adott hibás válasz esetén a pénzforgalmi szolgáltató tagadja meg a műveleti értékhatár módosítását, valamint oly módon rögzítse a műveletiértékhatár-módosítás megtagadásának a tényét, hogy egy további műveletiértékhatár-módosítás során a pénzforgalmi szolgáltató eljáró munkatársa számára egyértelmű legyen annak a ténye, hogy az ügyfél korábban már sikertelenül próbált meg műveleti értékhatárt módosítani.
44. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató a második sikertelen műveletiértékhatár-növelési kísérletet követően időbeli (például 24 órás) korlátozást vezet be az adott elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció útján kezdeményezésre kerülő műveleti értékhatár növelésére, továbbá a korlátozás feloldásáig megvizsgálja az eset körülményeit, ennek során lehetőség szerint felveszi az ügyféllel a kapcsolatot.
45. A műveletiértékhatár-módosítás során az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató eljáró ügyintézője kérdéseket tesz fel a műveleti értékhatár módosításának okára, valamint visszaélési tevékenységre utaló válasz esetén egyéb, a műveleti értékhatár megváltoztatására használttól eltérő elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció útján, így különösen e-mailben, push üzenetben vagy rövid szöveges üzenetben (SMS) haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet a műveleti értékhatár megemeléséhez kapcsolódó esetleges kockázatokról, valamint arról, hogy részletes tájékoztatást, további információkat miként kaphat a pénzforgalmi szolgáltatótól.
46. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató biztosítson lehetőséget ügyfelei számára, hogy azok a pénzforgalmi keretszerződésben úgy rendelkezzenek, hogy egyes készpénz-helyettesítő fizetési eszközöket – így különösen a mobilbanki, internetbanki alkalmazásokat vagy virtuális fizetési kártyákat – az ügyfél rendelkezése alapján csak az ügyfél személyes jelenlétében vagy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény végrehajtásának az MNB által felügyelt szolgáltatókra vonatkozó, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól szóló 26/2020. (VIII. 25.) MNB rendeletben [a továbbiakban: 26/2020. (VIII. 25.) MNBr.] meghatározott auditált elektronikus hírközlő eszköz útján történő keretszerződés-megkötés, illetve -módosítás keretében legyen lehetőség az ügyfél részére rendelkezésre bocsátani. Azaz elvárt, hogy az ügyfélnek legyen lehetősége az elektronikus úton történő szerződésmódosítás kizárására – a 26/2020. (VIII. 25.)

MNBr. szerinti auditált elektronikus hírközlő eszköz kivételével – meghatározott készpénz-helyettesítő fizetési eszközök (például mobilbanki vagy internetbanki alkalmazás) vonatkozásában, ide nem értve a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatának megszüntetésére vonatkozó keretszerződés-módosítást.

47. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató a kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadása során az ügyfelek fizetési kártya-adatainak tárolását, illetve kezelését nem teszi lehetővé a kedvezményezett számára, hanem az ügyfelek által tárolni kívánt fizetési kártya-adatakat a pénzforgalmi szolgáltató saját informatikai megoldásában tárolja, illetve kezeli, vagy kizárólag tokenizált vagy ezzel legalább egyenértékű biztonságot nyújtó megoldással biztosítja ennek a lehetőségét a kedvezményezett számára.

#### **X. A harmadik fél szolgáltató általi erős ügyfél-hitelesítés elfogadásához kapcsolódó elvárások**

48. Amennyiben az ügyfél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató a Hpt.-ben, illetve az Fszr.-ben meghatározott, az erős ügyfél-hitelesítést saját nevében végző, kiszervezés körébe nem tartozó olyan egyéb megállapodást köt fizetés-kezdemenyezési, számlainformációs, illetve kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközt – ide nem értve az elektronikuspénzt – kibocsátó pénzforgalmi szolgáltatóval (a továbbiakban együtt: harmadik fél szolgáltató), amely alapján a Pft. 55/C. § (1) bekezdésében<sup>16</sup> előírt erős ügyfél-hitelesítést nem az ügyfél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató bonyolítja le, az MNB elvárja az ügyfél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatótól, hogy a harmadik fél szolgáltató általi erős ügyfél-hitelesítés elfogadását megelőzően, illetve a harmadik fél szolgáltató erős ügyfél-hitelesítésre vonatkozó megoldásainak változtatása alkalmával, majd legkésőbb évente ismételt, független ellenőrzés révén győződjön meg arról, hogy a harmadik fél szolgáltató által alkalmazott erős ügyfél-hitelesítés lebonyolítására vonatkozó eljárás megfelel a Pft.-ben, illetve az SCAr.-ben foglaltaknak, valamint a Pmt. ügyfélátvilágítási rendelkezéseinek.

#### **XI. Az erős ügyfél-hitelesítés bármely elemét biztosító többfunkciós eszköz kockázatainak mérséklésével kapcsolatos elvárások**

49. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató elsődlegesen elektronikus csatornán keresztüli kommunikáció útján felhívja az ügyfél figyelmét az ügyfél által használt többfunkciós eszközök rendszeres biztonsági frissítésére, naprakészen tartására, továbbá legalább a következő biztonsági beállítások használatára:

- a) az eszközön tárolt adatok titkosítása,
- b) az eszköz képernyőjének automatikus zárolása,
- c) a képernyőzár feloldásához legalább 5 jegyű PIN kód vagy ennél biztonságosabb egyéb megoldás használata,

---

<sup>16</sup> A Pft. 55/C. § (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a pénzforgalmi szolgáltató erős ügyfél-hitelesítést alkalmaz, amikor a fizető fél online fér hozzá fizetési számlájához, elektronikus fizetési műveletet kezdeményez, vagy bármely műveletet olyan távoli csatornán keresztül hajt végre, ami fizetéssel kapcsolatos csalásokra és más visszaélésekre adhat módot.

- d) kártékony kód elleni védelem (vírusvédelem) telepítése,
- e) rendszeres biztonsági mentés.

50. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a kockázatokkal arányos mértékben és rendszerességgel (például új mobilalkalmazás első használatakor részletesebben) vizsgálja a többfunkciós eszközök integritásának sérülésére utaló jeleket.
51. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató a többfunkciós eszközök integritásának ellenőrzéséhez felhasználja az operációsrendszer gyártója által biztosított integritásellenőrzési megoldást, amennyiben ilyen gyártói megoldás rendelkezésre áll.
52. Az MNB az SCAr. 4. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján, valamint az SCAr. 6-8. cikke alkalmazásában elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a felmerülő kockázatokkal arányosan korlátozza a sérült integritású (például feltört – ún. rootolt vagy jail-breakelt) többfunkciós eszközökkel végrehajtható fizetési vagy a pénzforgalomhoz kapcsolódó egyéb műveleteket.
53. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató nem engedélyezi a sérült integritású (például feltört – ún. rootolt, jail-breakelt) többfunkciós eszközök használatát. Továbbá az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató előzetesen kockázatelemzést készít az ügyfelek által alkalmazott többfunkciós eszközök operációs rendszerének megbízhatósága vonatkozásában, és ha az ügyfél által alkalmazott többfunkciós eszköz operációs rendszere a kockázatértékelésben meghatározott kockázati szintek alapján nem minősül megbízhatónak (például a biológiai tulajdonság kategóriába sorolható elemek beolvasása vonatkozásában az elavult eszközök és operációs rendszerek által alkalmazott, könnyen megkerülhető megoldások miatt), akkor a pénzforgalmi szolgáltató az adott eszköz kockázati szintjének függvényében korlátozza az erős ügyfél-hitelesítés lebonyolítását, így különösen fizetés kezdeményezése, illetve fizetési megbízás megadása során.
54. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató az 53. pont szerinti korlátozás mértékének megállapítása során figyelembe veszi az SCAr. 18. cikk (3) bekezdésében említett kockázati tényezőket.

## **XII. Visszaélésekhez kapcsolódó műveletmegfigyelő mechanizmusokra vonatkozó elvárások**

55. A Pft. 55/A. § (1) bekezdésének és az SCAr. 2. cikk (1) bekezdésének alkalmazásában az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató olyan integrált műveletmegfigyelő mechanizmust alkalmazzon, amely komplexen, a Pft.-ben meghatározott fizetési számlához kapcsolódó valamennyi fizetési mód esetében valós időben elemzi a fizetési műveletekhez kapcsolódó kockázatokat, így különösen a felhasználókhöz, a tevékenységekhez és az eszközökhöz kapcsolódó kockázatokat. Az MNB elvárja továbbá, hogy az előzőekben említett, valós időben történő elemzéseket a pénzforgalmi szolgáltató abban az esetben készítse el, ha a Pft. 55/C. § (1) bekezdés b) pontja alapján fennáll a fizetési művelethez kapcsolódó erős ügyfél-hitelesítésre vonatkozó kötelezettség, valamint akkor is, amikor a pénzforgalmi szolgáltató az SCAr. III. fejezetében meghatározott valamely kivételi szabályt alkalmazza, továbbá, ha a fizetési megbízás megadása papíron vagy telefonon történt.
56. Az 55. pont szerinti műveletmegfigyelő mechanizmus kialakítása kapcsán az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató által alkalmazott megoldás integrálja a pénzforgalmi szolgáltató számára elérhető valamennyi technológiát, így különösen a szabályalapú visszaélésmegelőzési-monitoringrendszereket, valamint a mesterséges intelligenciára épülő megoldásokat, gépi tanulási



algoritmusokat – ideértve a felügyelt és nem felügyelt gépi tanulási megoldásokat vagy például klaszterbe sorolási technikákat –, amelyek alkalmasak ügyfélprofilok kialakítására.

57. Az MNB elvárja, hogy az SCAr. 2. cikk (2) bekezdésében, valamint a jelen ajánlásban megfogalmazott elvárásokra figyelemmel kialakított, az SCAr. 2. cikk (1) bekezdése szerinti műveletmegfigyelő mechanizmusok kapcsán a pénzforgalmi szolgáltató egy kockázati értéket rendeljen az adott fizetési művelethez. A pénzforgalmi szolgáltató eltekinthet jelen pont végrehajtása során a kockázati érték meghatározásától, ha ezzel egyenértékű olyan más megoldással rendelkezik, amely biztosítja az általa az 58. pontban írottak szerint megfogalmazott intézkedések végrehajtását.
58. A Pft. 55/A. § (1) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak a működési és biztonsági kockázatok kezelése érdekében kockázatmérséklési intézkedéseket és ellenőrzési mechanizmusokat tartalmazó keretrendszerrel kell rendelkeznie. Ezzel kapcsolatban az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a keretrendszer részeként készítsen eljárásrendet, amelyben kockázati szinteket határoz meg, valamint az adott kockázati szinthez intézkedéseket rendel. Intézkedés lehet különösen a fizetési művelet teljesítésének a felfüggesztése, visszautasítása, kapcsolatfelvétel az ügyféllel, az SCAr. III. fejezetében említett erős ügyfél-hitelesítés alóli kivételi szabály alkalmazásának mellőzése, kapcsolatfelvétel az illetékes nyomozóhatósággal. Az MNB elvárja, hogy az adott kockázati értékű fizetési műveletek kapcsán a pénzforgalmi szolgáltató a jelen pont szerinti eljárásrendben meghatározott intézkedéseket az alkalmazásuk során haladéktalanul tegye meg, amelynek során legyen figyelemmel az adott fizetési művelet lebonyolításának a sajátosságaira, így különösen az MNBr.-ben meghatározott teljesítési határidőkre.
59. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az SCAr. 3. cikkével összhangban rendszeres időközönként, dokumentált formában végezze el a műveletmegfigyelő mechanizmusok sikerességének visszamérését és értékelését.
60. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az SCAr. 2. cikk (2) bekezdésében meghatározottakon túlmenően vegye figyelembe a következő kockázatalapú tényezőket is:
- a) ha egy fizetési számla terhére, illetve javára szokatlanul nagyszámú fizetési művelet teljesítésére kap megbízást (például szokatlanul nagy számú azonnali átutalás az adott fizetési számla esetében), valamint
  - b) bármely természetes személytől érkező bejelentést, amely alapján visszaélés alapos gyanúja merül fel.
61. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató úgy alakítja ki műveletmegfigyelő mechanizmusát, hogy figyelembe veszi a különböző kockázatok, kockázatalapú tényezők kapcsolatát (például új mobilalkalmazás kockázatosként értékelt regisztrációját követő visszaélésgyanús utalás együttes értékelése).
62. Az MNB elvárja a pénzforgalmi szolgáltatótól, hogy az SCAr. 2. cikk (2) bekezdés c)-e) pontja alkalmazása során legyen figyelemmel legalább a következő kockázatalapú tényezőkre:
- a) az ügyfél által új, a pénzforgalmi szolgáltató számára nem ismert eszközre történő készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például mobilbank) telepítése,
  - b) korábbi visszaélések során használt, és a pénzforgalmi szolgáltató számára ismertté vált informatikai eszközök, IP-címek használata,

- c) az ügyfelek megtévesztésén alapuló visszaélések ismert forgatókönyvei, az ismertté vált visszaélések adatai (például a visszaélések során ismertté vált, visszaéléssel érintett fizetési számlák, amelyekre a fizetési műveletek összege érkezett, másodlagos számlaazonosítók, érintett országok, a fizetési műveletek egyéb paraméterei),
- d) a hozzáférést biztosító eszköz vagy szoftver lokációs, valamint hálózati (például VPN, proxy használat) adatai,
- e) a hozzáférést biztosító eszköz korábbiaktól eltérő használata, például a gépelési sebesség, illetve kurzormozgatás, szokatlan nyelvbeállítás,
- f) a hitelesítési eljárás bármely munkamenete során a rosszindulatú szoftverrel való fertőzöttség jelei.

63. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzforgalmi szolgáltató az SCAr. 2. cikk (2) bekezdés c)-e) pontja alkalmazása során figyelembe veszi a következő kockázatalapú tényezőket:

- a) a hozzáférést biztosító eszközhöz vagy szoftverhez való távoli hozzáférési lehetőségre utaló jelek (például képernyőtükrozés),
- b) a hozzáférést biztosító eszköz vagy szoftver futtatási környezetének paraméterei (például emulátor környezet),
- c) a hozzáférést biztosító eszközök vagy szoftverek darabszáma (például fizetési kártyák száma) nem illeszkedik az ügyfél profiljába,
- d) a fizető fél és a kedvezményezett feltételezhetően üzleti kapcsolatba kerülhettek egymással (például megbízható kedvezményezettnek minősülő közműszolgáltató),
- e) saját névre történő utalások.

64. Az MNB elvárja a pénzforgalmi szolgáltatótól, hogy az SCAr. 2. cikk (2) bekezdés e) pontja szerinti normálistól eltérő használat vonatkozásában legalább a következőket vegye figyelembe:

- a) a megadott fizetési megbízások értéke, darabszáma, devizaneme, illetve a benyújtásuk ideje, sebessége, amely utalhat informatikai eszköz által generált fizetési megbízásokra, helyszíne (például tiltólistán lévő helyszínen vagy rövid időn belül egymástól nagy távolságra lévő helyszínek), összevetve más hasonló ügyféljellelmzőkkel rendelkező ügyfélcsoporttal, különösen új, az ügyfél által korábban nem használt szolgáltatás igénybevétele, új másodlagos számlaazonosító hozzárendelését vagy új műveleti értékhatár meghatározását követően,
- b) a megadott fizetési megbízások összesített értéke, különösen akkor, ha az megközelítőleg egyenlő a fizetési számla egyenlegével,
- c) az alkalmazott műveleti értékhatárokhoz közeli fizetési megbízások,
- d) a megadott fizetési megbízások közül azon fizetési megbízások, amelyeket a fizető fél olyan kedvezményezett vonatkozásában kezdeményez, amely számára még nem történt fizetés, különösen akkor, ha a fizetési műveletek értéke, darabszáma, devizaneme vagy benyújtásuk ideje (például napszak, gyakoriság) más hasonló ügyféljellelmzőkkel rendelkező ügyfélcsoporttal összevetve szokatlan,
- e) a fizetési számla vonatkozásában érkező visszahívások szokatlan számossága,

- f) a fizetési számla terhére vagy javára teljesített fizetési művelethez kapcsolódó mintázatok alapján a fizetési számla feltehetően továbbutalási láncban vesz részt (ún. mule-account) például továbbporlasztás vagy cash-out alapján, ideértve kriptoeszközök vásárlását is,
  - g) a fizetési számla terhére történő készpénzfelvételek, ideértve a valutafelvételt is, függetlenül attól, hogy Magyarország vagy más állam területén történik a készpénzfelvétel.
65. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az SCAr. 2. cikke szerinti műveletmegfigyelő mechanizmusokat az MNBr. 2. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti adatbeviteli megoldásokkal, 2. § (1) bekezdés 4a. pontja szerinti egységes adatbeviteli megoldásokkal, 2. § (1) bekezdés 5. pontja szerinti fizetési kérelmekkel, valamint a 2. § (1) bekezdés 12. pontja szerinti másodlagos számlaazonosítókkal kapcsolatos műveletek esetén is alkalmazza, így különösen, ha
- a) a fizetési számlához megtévesztésre alkalmas másodlagos számlaazonosító kerül hozzárendelésre,
  - b) a fizetési kérelmek értéke vagy darabszáma, illetve a benyújtásuk ideje eltérő a hasonló ügyféljellemzőkkel rendelkező fizetési kérelmet benyújtó ügyfelek benyújtási szokásaitól,
  - c) a fizetési számláról a szokásostól eltérő időszakban indítanak különösen nagy értékű, illetve nagy számosságú fizetési kérelmet,
  - d) a fizetési számláról új címzett felé indítanak különösen nagy értékű, illetve egy rövidebb időszak alatt nagy számosságú fizetési kérelmet,
  - e) a fizetési számlára új kedvezményezettől, szokatlan időben, szokatlan fizetési helyzetre utalva, illetve különösen nagy értékben érkezik fizetési kérelem.
66. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az SCAr. 2. cikke szerinti műveletmegfigyelő mechanizmusok alkalmazása során a Pmt. 63. § (1) bekezdés b) pontjában meghatározott bejelentés teljesítését támogató (szűrő) rendszerét figyelembe vegye, és megoldásait a meglévő szűréseihez igazítsa.
67. Ha az SCAr. 2. cikke szerinti műveletmegfigyelő mechanizmusokkal, illetve a Pmt. 63. § (1) bekezdés b) pontja szerinti, bejelentés teljesítését támogató (szűrő) belső ellenőrző és információs rendszerrel kapcsolatos feladatokat – ideértve az informatikai rendszerek által generált riasztások kezelését is –, eltérő szervezeti egységben működő szakterületek munkavállalói látják el, az MNB elvárja, hogy ezen szakterületek e tevékenységüket hangolják össze egymással, valamint a visszaélések és a pénzmosás visszaszorítása érdekében együttesen lépjenek fel.

### **XIII. A jóvá nem hagyott fizetési műveletekhez kapcsolódó helyesbítési kérelmekre vonatkozó elvárások**

68. A Pft. 44. § (1) bekezdése alapján a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén – függetlenül attól, hogy azt fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatón keresztül kezdeményezték vagy sem – a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató – kivéve, ha az adott helyzetben észszerű okból csalásra gyanakszik, és ezen okról írásban, a P65 MNB azonosító kódú adatszolgáltatás keretében tájékoztatja az MNB-t – köteles azután, hogy tudomást szerzett vagy tájékoztatták a műveletről haladéktalanul, de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig megtéríteni a fizető fél részére a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegét, és a fizetési számla tekintetében a megterhelés előtti állapotot helyreállítani azzal, hogy a jóváírás értéknapja nem lehet későbbi, mint az a nap, amikor a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése megtörtént.

69. Az MNB felhívja a figyelmet, hogy ugyan az uniós irányelvek – az uniós rendeletekkel ellentétben – a tagállamokban közvetlenül nem alkalmazandók, azonban az egyes irányelvi rendelkezéseket a hazai jogba átültető jogszabályok értelmezése során az irányelvek normaszövege, valamint preambuluma iránymutatásul szolgál a hazai jogszabályok helyes értelmezéséhez. Mindezek nyomán, mivel a PSD2 (71) preambulumbekzdése ad iránymutatást a PSD2 73. cikk (1) bekezdésének értelmezéséhez, ezért az MNB meglátása szerint az említett preambulumbekzdésben foglaltak irányadónak tekintendők a Pft. 44. §-ának értelmezése során is, így például a felügyelet részére tett bejelentést követően rendelkezésre álló, a befektetési vállalkozások, a 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. rendeletben (a továbbiakban: Panaszkezelési rendelet) előírt kivizsgálási határidő tekintetében. A PSD2 (71) preambulumbekzdése szerint „ha fennáll annak az alapos gyanúja, hogy a nem engedélyezett fizetési műveletre a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő család magatartása következtében került sor, és ez a gyanú az illetékes nemzeti hatóság tudomására hozott tényekkel igazolható, lehetőséget kell adni a pénzforgalmi szolgáltatónak arra, hogy a fizetési művelet összegének a fizető fél részére történő visszatérítését megelőzően, ésszerű időn belül, vizsgálatot folytasson le”.

70. A Pft. 44. § (1) bekezdésében említett egy munkanapra vonatkozó határidő a jogszabály szövege szerint az ügyfél bejelentésétől számítható, azonban mivel a jogszabály szerint csak a „jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítése esetén” alkalmazandó a Pft. 44. § (1) bekezdése, ezért ezt figyelembe véve amennyiben a bejelentés a teljesítés (a fizető fél számláján történő terhelés) előtt megtörténik, akkor a teljesítés időpontja megvárható, azonban ezt követően haladéktalanul meg kell tenni az elvárt intézkedéseket, azaz erre az esetre már nem vonatkozik a „de legkésőbb az ezt követő munkanap végéig” terjedő határidő.

Mindezek alapján az MNB felhívja a figyelmet, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a P65 MNB azonosító kódú adatszolgáltatás útján megtett tájékoztatásával a kártérítési kötelezettség alól nem mentesül, azonban a Pft. 44. § (1) bekezdés a) pontjában a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegének megtérítésére meghatározott egy munkanapos határidő betartása alól igen. Az MNB meglátása szerint a Pft. hivatkozott rendelkezésének célja – a PSD2 (71) preambulumbekzdésével összhangban –, hogy a pénzforgalmi szolgáltató megfelelően kivizsgálhassa a panaszt, nem pedig az, hogy átmenetileg mentesüljön a kártérítési felelősség alól. Az MNB tájékoztatásának pedig az a célja, hogy az ügyfél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató valóban legkésőbb egy munkanap alatt térítse meg az ügyfele kárát, hacsak nem az adott helyzetben az MNB tudomására hozott ésszerű okból csalásra gyanakszik. Mindezek okán az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató kizárólag akkor tegye meg az MNB részére a P65 MNB azonosító kódú adatszolgáltatás keretében a bejelentést, ha a pénzforgalmi szolgáltató visszaélésre vonatkozó gyanúja kellően megalapozott.

71. Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a helyesbítési kérelemhez kapcsolódó, a fizető fél által jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítési körülményeit egyedileg, minden részletet figyelembe véve vizsgálja meg.

72. Az MNB felhívja a figyelmet továbbá arra, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és az annak használatához szükséges személyes azonosítási adatok biztonságban tartása érdekében az ügyfél szerződéses kötelezettségét jelentő magatartási szabályokat a keretszerződésben állapítja meg, de a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítéséhez kapcsolódó helyesbítési kérelem

elbírálása során a keretszerződésben meghatározott magatartási szabályokkal ellentétes, a jóvá nem hagyott fizetési művelet teljesítéséből eredő kár bekövetkezésére vagy annak keletkezésének lehetőségére vezető magatartást vagy mulasztást az adott ügyfél magatartására utaló egyéb körülmények feltárása alapján minősítheti az ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásának.

Ezért például egy fizetési kártyás készpénzfelvételhez kapcsolódó visszaélés esetén, ha a visszaélés a fizetési kártyához tartozó PIN kód használatával történt, ezen tény önmagában még nem bizonyítja, hogy az ügyfél csalárd módon járt volna el, illetve szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megszegte volna a Pft.-ben, illetve a keretszerződésben számára előírt kötelezettségeket, hiszen egyéb módon, az ügyfél gondos eljárása ellenére is megszerezhető a fizetési kártya PIN kódja [például a bankjegykiadó automata (a továbbiakban: ATM) manipulálása nyomán]. Mindezek okán az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató ne alapítsa a Pft. szerinti bizonyítását kizárólag az (erős) ügyfél-hitelesítésre vonatkozó adatok használatára, hiszen ezt a Pft. 43. § (2) bekezdése tiltja, mivel az eszközhasználat során történő hitelesítés a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata részeként funkcionál. Azonban a hitelesítési adatok más egyéb bizonyítékkal együtt (például a fenti példa esetében az ATM-ben található kamera felvétele vagy egyéb esetben az ügyfél nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a PIN kódot felírta egy papírlapra és a fizetési kártya mellett tartotta) alátámaszthatják az ügyfél csalárd eljárását, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartását.

73. Tekintettel arra, hogy a fizetési művelet jóváhagyásához kapcsolódó rövid szöveges üzenet (SMS), push üzenet vagy egyéb tájékoztatás a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatának részeként funkcionál, így ezen üzenetek pénzforgalmi szolgáltató általi megküldése a Pft. 43. § (2) bekezdése értelmében önmagában nem szolgálhat az ügyfél csalárd eljárásának, szándékos vagy súlyosan gondatlanul magatartásának bizonyítékául, ezért szükséges, hogy a pénzforgalmi szolgáltató egyéb körülményeket is feltárjon, azokat bizonyítékként használjon fel.
74. Az MNB elvárja, hogy a fizető fél helyesbítési kérelmének elutasítása során a pénzforgalmi szolgáltató
- a) részletesen indokolja az álláspontját, ismertesse az általa összegyűjtött bizonyítékokat, valamint a bizonyítékok értékelését, továbbá ismertesse az ezekből levont következtetéseket,
  - b) az ügyfél magatartásának megítélését illetően ne bocsátkozzon feltételezésekbe, feltételezésekre alapított logikai levezetésekbe,
  - c) a bizonyítása során legyen figyelemmel az egyedi eset valamennyi releváns körülményére, valamint a fizetési műveletet jóváhagyó konkrét személyről rendelkezésre álló valamennyi releváns információra.
75. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a helyesbítési kérelmek megválaszolása esetében, amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató nem tesz az MNB részére a P65 MNB azonosító kódú adatszolgáltatás keretében bejelentést, úgy a Pft. 44. § (1) bekezdése, 43. § (2) bekezdése, illetve 45. § (3) bekezdése alapján a pénzforgalmi szolgáltatónak egy munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyfél részére a fizetési művelet összegét megtérítse, vagy a helyesbítési kérelmet – a releváns bizonyítékok alapján – indoklással ellátva elutasítsa, és – ez utóbbi esetben – a Panaszkezelési rendeletben foglaltak szerint, az ott meghatározott határidőben az ügyfél részére a választ megküldje. Az MNB felhívja a figyelmet továbbá arra, hogy amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 44. § (1) bekezdése alapján a P65 MNB azonosító kódú adatszolgáltatás útján – jelen ajánlással összhangban – az MNB felé megteszi a

bejelentését, úgy a pénzforgalmi szolgáltató a helyesbítési kérelem megválaszolása során szintén a Panaszkezelési rendelet szerinti határidőben jár el.

Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a nemzetközi kártyatársaságok által alkalmazott visszatérítési eljárás (ún. charge-back eljárás) nem mentesíti a pénzforgalmi szolgáltatót a Pft.-ben meghatározott felelősségi és eljárási szabályok betartása alól, így különösen a fizetési számla eredeti állapotának helyreállítására vonatkozó határidők és a bizonyításra vonatkozó előírások betartása kapcsán. Az MNB megjegyzi továbbá, hogy egy visszatérítési eljárás eredményeképpen a pénzforgalmi szolgáltató számára elérhetővé váló adatok és információk bizonyítékként felhasználhatók, a Pft. által előírt bizonyítási kötelezettség teljesítése során.

A pénzforgalmi szolgáltató a P65 MNB azonosító kódú adatszolgáltatás hiányában akkor mentesül a Pft. 44. § (1) bekezdése szerinti megtérítési kötelezettsége alól, ha a Pft. 44. § (1) bekezdés a) pontja szerinti, jóváírásra nyitva álló határidőn belül igazolható módon kivizsgálja az esetet és a Pft. 43. § (2) bekezdésében és 45. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint bizonyítja, hogy a kifogásolt fizetési műveletet a fizető fél jóváhagyta, illetve a jóvá nem hagyott fizetési művelettel összefüggésben keletkezett kárt a fizető fél csalárd módon eljárva okozta, vagy a kárt a Pft. 40. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott kötelezettségeinek szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta, így különösen, ha szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatához szükséges személyes hitelesítési adatait arra nem jogosult harmadik fél részére átadta, vagy megismerhetővé tette. Ez akkor tekinthető igazoltnak, ha a vizsgálat a körülmények, kapcsolódó adatok, információk értékelését is tartalmazza, és a megállapítás időpontjának azonosítására alkalmas formában dokumentált.

76. Az MNB felhívja a figyelmet, hogy a pénzforgalmi szolgáltató semmilyen módon sem kötelezheti az ügyfelét arra, hogy az ügy kapcsán feljelentést tegyen az illetékes nyomozóhatóságnál, de az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató jelezze ügyfelének, hogy tegyen feljelentést az esetről az illetékes nyomozóhatóságnál, valamint nyújtson segítséget a feljelentés megtételéhez. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató ne tekintse – akár a keretszerződésben ekként meghatározott magatartások között meghatározva – súlyosan gondatlan magatartásnak önmagában az illetékes nyomozóhatóságnál való feljelentés hiányát.
77. Az MNB elvárja, hogy dolog büntetendő cselekményből való származására utaló adat, tény, körülmény felmerülése esetén a pénzforgalmi szolgáltató a Pmt. 11. alcímében elvárt bejelentési kötelezettségének haladéktalanul, írásban eleget tegyen.

#### **XIV. Záró rendelkezések**

78. 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 jogszabály által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, valamint a piaci szabványokat és szokványokat.
79. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzforgalmi szolgáltatók körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

80. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzforgalmi szolgáltató az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzforgalmi szolgáltató jogosult feltüntetni, hogy a vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzforgalmi szolgáltató csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
81. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását – a 82. és 83. pontban foglaltak kivételével – 2024. január 1-jétől várja el az érintett pénzforgalmi szolgáltatóktól.
82. Az MNB a 6-9., 13., 14. pont, a 17. pont d) alpontja, valamint a 29., 36-41., 44-47. és 49-54. pont alkalmazását 2024. szeptember 1-jétől várja el az érintett pénzforgalmi szolgáltatóktól.
83. Az MNB az 55-67. pont alkalmazását 2025. március 1-jétől várja el az érintett pénzforgalmi szolgáltatóktól.

Dr. Matolcsy György sk.  
a Magyar Nemzeti Bank elnöke