



## PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Vezetői körlevél a küldemények megküldésének igazoltként történő elfogadásával összefüggésben

A különféle pénzügyi ágazati jogszabályok számos, az ügyfelek tájékoztatására irányuló intézményi kötelezettséget rögzítő rendelkezést tartalmaznak. A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által visszatérően azonosított probléma, hogy a felügyelt intézménynek (a továbbiakban: intézmény) nem áll rendelkezésére olyan dokumentum, amely az ügyfél felé fennálló ezen – tájékoztatási, felszólítási – kötelezettség teljesítését, a küldemény (a továbbiakban: küldemény) megküldését igazolná.

Egyes jogszabályi rendelkezések kifejezetten előírják – vagy egyéb körülmények indokolják – a küldemények könyvelt küldeményként történő továbbítását, míg más esetekben a továbbítás módját nem rögzítik, a jogalkalmazókra bízva ezáltal a megküldés tényének utólag is igazolható voltát biztosító eljárás kidolgozását. Érzelve az e téren kialakult intézményi gyakorlatok eltérőségét, szükségesnek mutatkozik azon feltételrendszer meghatározása, amely fennállása esetén megfelelő kontrollpontok beépítésével valamely, nem könyvelt küldeményként továbbítandó küldemény megküldésének megtörténte az MNB eljárásaiban – az ellenkező bizonyításáig – tényként elfogadható.

Az MNB a következőkben összefoglalja azokat az elvárásokat, illetve ajánlott jó gyakorlatokat, amelyek teljesülése esetén igazoltnak fogadja el a vizsgált piaci szereplők által nem könyvelt küldeményként postázott, továbbá az elektronikus úton küldött küldemények megküldését. Hangsúlyozni szükséges, hogy a jelen vezetői körlevélben megfogalmazott elvárások kizárólag az MNB eljárásai körében értelmezendők, ezért nem zárható ki annak a lehetősége, hogy valamely bíróság az itt rögzítetteken túlmutató – például könyvelt küldeményként történő megküldési – követelményt támasszon a küldemények igazolt módon történő megküldése tárgyában.

Az MNB igazoltnak tekint minden olyan küldeményküldést, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az intézmény részéről az adott küldemény, illetve a több küldeményből álló küldeménycsomag (a továbbiakban: küldeménycsomag) előállításra került, valamint annak a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 2. § 34. pontja szerinti postai közvetítő vagy a 2. § 36. pontja szerinti postai szolgáltató (a továbbiakban együtt: postai szolgáltató) általi átvétele megtörtént, továbbá – elektronikus úton történő megküldés esetén – a küldemény elküldésének ténye, időpontja igazolt.

### *I. Papír alapú küldemények megküldése*

Valamely küldemény, küldeménycsomag megküldésének igazoltként történő elfogadásához elvárt a küldemény, küldeménycsomag előállítására és a postai szolgáltató részére történő átadására kialakított folyamat *zártága*, valamint a küldemény, küldeménycsomag postai szolgáltató részére történő átadásának – hiteles módon történő – *nyomon követhetősége*.

A küldemény, küldeménycsomag előállítására és a postai szolgáltató részére történő átadására kialakított folyamat *zárt rendszerűnek* tekinthető, ha:

a) a küldemény, küldeménycsomag megküldésének – jelen levélnek megfelelő – folyamatát leíró specifikáció és a kapcsolódó feladatok belső szabályzatban előírásra kerültek, és azok teljesülését folyamatba épített és vezetői ellenőrzés biztosítja, valamint az intézmény belső kontrollrendszerekért felelős területe legalább évente megvizsgálja, továbbá

b) biztosított a küldemény, küldeménycsomag elemei tekintetében az előállítás (levél elektronikus létrehozása és nyomtatása) időpontjának, valamint a postai szolgáltató részére történő átadásra vonatkozó adatoknak – utólag meg nem változtatható formában történő – rögzítése.

A küldeménynek, küldeménycsomagnak a postai szolgáltató részére történő átadása *hitelesen nyomon követhető*, ha:

a) a küldemény, küldeménycsomag postai szolgáltató általi átvételét rögzítő jegyzék tartalmazza a küldemény, küldeménycsomag azonosításra alkalmas megjelölését, az átvétel időpontját, valamint küldeménycsomag esetében a küldeménycsomagban átadott küldemények darabszámát és

b) küldeménycsomag esetében az intézménynél – a postai szolgáltató részére történő átadás előtt – folyamatba épített és vezetői kontroll biztosítja a küldeménycsomag azonosítójának, a küldeménycsomagban szereplő küldemények darabszámának, valamint annak ellenőrzését, hogy a küldeménycsomagba tartozó küldemények megegyeznek a küldeménycsomagba tartozó küldemények tételes jegyzékén szereplő küldeményekkel, továbbá

c) a küldeménycsomagban átadott küldemények postai szolgáltató általi átvételét rögzítő jegyzéken feltüntetett darabszám megegyezik a küldeménycsomagba tartozó küldemények intézményi tételes jegyzékén feltüntetett darabszámmal.

Amennyiben ugyanazon ügyfélnek szóló több irat egyszerre, egy küldeményként (pl: egy borítékban) kerül megküldésre, úgy a küldemények előállításához kapcsolódó ellenőrzés kiterjed arra is, hogy a küldemény valamennyi iratot tartalmazza, valamint az ügyfél számára egyértelmű információt ad az intézmény a levélben arról, hogy mely iratokat tartalmazza a küldemény.

A küldemény, küldeménycsomag megküldésében közreműködő (a továbbiakban: Közreműködő) – így különösen a küldemény, küldeménycsomag előállítását végző nyomda – igénybevétele esetén elvárt, hogy

a) a Közreműködő a küldemény, küldeménycsomag előállítását és a postai szolgáltató részére átadásra kerülő küldeménycsomag tételes tartalmát fokozott biztonságú elektronikus aláírással és minősített szolgáltató által kibocsátott időbélyegzővel ellátott nyilatkozattal és listával (a továbbiakban: Lista) igazolja,

b) az intézménynél folyamatba épített és vezetői kontroll biztosítsa – az előállítás és a postai szolgáltató részére történő továbbítás céljából – Közreműködőnek átadott küldemények darabszámának és a küldeménycsomag azonosítójának, valamint a Listában megjelölt ügyfelek és a küldeménycsomag szerinti küldeménnyel érintett ügyfelek egyezőségének ellenőrzését, továbbá

c) a postai szolgáltató részére történő átadást a Közreműködő a küldemény, küldeménycsomag postai szolgáltató általi átvételét rögzítő jegyzékkel igazolja, amely tartalmazza a küldemény, küldeménycsomag azonosításra alkalmas megjelölését, az átvétel időpontját, valamint küldeménycsomag esetében a küldeménycsomagban átadott küldemények darabszámát is.

A kézbesítés nélkül visszaérkezett postai küldemények esetében az MNB szükségesnek tartja annak vizsgálatát, hogy a kézbesítés megghiúsulása az intézmény érdekkörébe tartozó ok miatt történt-e (pl: nem a bejelentett címre megküldés, hibás borítékolás eredményeként). Amennyiben az intézmény érdekkörébe tartozó ok miatt érkezik vissza a küldemény, úgy szükséges annak haladéktalan ismételt megküldése.

## II. Küldemények elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele – adatátvitellel – történő megküldése

A küldemény elektronikus úton történő megküldése esetén elvárt, hogy az intézmény olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszert működtessen, amely – a küldeményt tartalmazó elektronikus levelére vonatkozóan – rögzíti az elektronikus levél kiküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát (hash-ét).

Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a jogszabályi rendelkezés alapján védendő adatok megfelelő kezelése a folyamat minden fázisában elvárt.

Az MNB elvárja, hogy a védendő adatokat is tartalmazó küldeményeket az intézmény titkosítást követően és az ügyfél által – elektronikus kapcsolattartás céljából – korábban megadott és az intézmény által nyilvántartott elektronikus levelezési címre továbbítsa, vagy a küldemény hozzáférhetőségét az intézmény által működtetett – jelszóval vagy más biztonsági elemmel védett felületre történő belépést igénylő – elektronikus ügyfél-postafiókba

történő kézbesítéssel biztosítsa. Az MNB jó gyakorlatnak tartja továbbá azt, hogy az intézmény az általa működtetett felületről biztonságosan elérhető elektronikus ügyfél-postafiókba történő kézbesítésről értesítést küld az ügyfél által megadott saját postafiókba.

Az elektronikus levél megküldésének sikertelenségét jelző üzenet esetén az MNB szükségesnek tartja annak vizsgálatát, hogy a kézbesítés meghiúsulása az intézmény érdekkörébe tartozó ok miatt történt-e (pl: hibás e- mail címre küldés). Amennyiben az intézmény érdekkörébe tartozó ok miatt hiúsult meg a továbbítás, úgy szükséges a hiba kijavítását követően az elektronikus levél haladéktalan ismételt megküldése.

Az MNB a fentiekén túl elvárja, hogy:

- a küldemény előállításával és megküldésével összefüggő dokumentumok az igényérvényesítésre nyitva álló időtartam alatt utólag visszakereshetők legyenek,
- a megküldés időpontja az intézmények belső nyilvántartásaiban rögzítésre kerüljön.

Az MNB a jövőben lefolytatandó vizsgálatai alkalmával kiemelt figyelmet fordít a pénzügyi szervezetek által az egyes küldemények megküldésére kialakított gyakorlata megfelelőségének értékelésére.

Budapest, 2017. szeptember 19.

Dr. Windisch László s.k.,  
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke