



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Iktatószám: 107377-2/2024.

Vezetői körlevél a pénzforgalmi szolgáltatásokon keresztül megfigyelhető visszaélésekhez kapcsolódó tájékoztatási elvárásokról

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

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

Az MNB a pénzforgalmi szolgáltatásokon keresztül megfigyelhető visszaélések megelőzéséről, észleléséről, megakadályozásáról és kezeléséről szóló 5/2023. (VI.23.) számú ajánlásában (a továbbiakban: Ajánlás)¹ megfogalmazta a pénzforgalmi szolgáltatók számára a visszaélések megelőzésére, észlelésére és megakadályozására irányuló elvárt, illetve jó gyakorlatként javasolt védelmi intézkedéseket, továbbá az ügyféledukációs intézkedések alkalmazására, az ügyfelek megfelelő tájékoztatására vonatkozó elvárásokat.

Jelen vezetői körlevél célja annak elősegítése, hogy az érintett pénzforgalmi szolgáltatók az Ajánlásban rögzített, ügyfelek edukációját, tájékoztatását célzó elvárásoknak történő megfelelést az ügyfelek számára elérhető honlapjaikon a figyelem felkeltésére alkalmas, egységes módon biztosítsák.

Az MNB elvárja, hogy a pénzforgalmi szolgáltató biztosítsa, hogy a honlapja főoldaláról egy, a figyelem felkeltésére alkalmas elhelyezéssel közzétett bannerre/carouselre/kiajánlóra történő kattintással el lehessen jutni a visszaélések megelőzésével, észlelésével, megakadályozásával kapcsolatos információkat rögzítő aloldalra (a továbbiakban: Aloldal). Az MNB elvárja továbbá, hogy a honlap főoldalán elhelyezett, Aloldalra mutató banner/carousel/kiajánló tartalmazza a KiberPajzs logót és a következő szöveget: „*Online csalással kapcsolatos információk*”.

¹ <https://www.mnb.hu/letoltes/5-2023-penzforgalmi-visszaelesek-ajanlas.pdf>

Az Aloldal kialakítása vonatkozásában az MNB elvárja, hogy annak tetején a pénzforgalmi szolgáltató – a figyelem felkeltésére alkalmas módon – a KiberPajzs internetes oldalra² közvetlenül mutató bannert (a továbbiakban: Banner) helyezzen el.

A fentiekben hivatkozott Banner és KiberPajzs logó az alábbi linkről tölthető le:

<https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/hitelintezeti-fogyasztovedelmi-informaciok>.

Az MNB az Aloldal tartalmának kialakítása tekintetében elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a Banner alatt, közérthetően, szükség szerinti magyarázattal, gyakorlati példákkal ellátva nyújtson tájékoztatást az ügyfelek számára, az alábbi sorrend figyelembevételével:

- I. Aktuális visszaélési gyakorlatokról: az aktuális, konkrét visszaélési kockázatokról, mintázatokról, gyakorlatokról, illetve az ezek elkerüléséhez, megelőzéséhez szükséges lépésekről. [Ajánlás 24-25. pont]
- II. Elérhetőségekről visszaélések esetére:
 - a. azon általa kialakított megoldásokról, felületekről, ahol az ügyfelek várakozás nélkül bejelenthetik a visszaéléseket, továbbá ahol haladéktalanul felfüggeszthetik az internetbanki, illetve mobilapplikációs hozzáféréseiket, valamint letilthatják az egyéb készpénz-helyettesítő fizetési eszközeiket. [Ajánlás 11. pont, Ajánlás 31. pont b) alpont]
 - b. arról, hogy visszaélés észlelése esetén tegyenek feljelentést. [Ajánlás 31. pont b) alpont, Ajánlás 76. pont]
 - c. a helyesbítési kérelmek benyújtására kialakított elérhetőségekről, a kérelmek elbírálásának határidejéről, folyamatáról.
- III. Ügyfelek által követendő magatartási szabályokról:
 - a. azon – a keretszerződésben megállapított – magatartási szabályokról, melyeket az ügyfeleknek a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és az annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatok biztonságban tartása érdekében követniük kell. [Ajánlás 5. pont]
 - b. az ügyfél által használt többfunkciós eszközök rendszeres biztonsági frissítésének, naprakészen tartásának, valamint legalább az Ajánlás 49. pontja szerinti biztonsági elemek használatának szükségességéről. (Ezen tájékoztatási elem abban az esetben szükséges, ha a pénzforgalmi szolgáltató az Ajánlás 49. pontjában foglaltakat beépítette a gyakorlatába.)
- IV. Tranzakciók figyeléséről, tranzakciós értékhatárok beállításáról:
 - a. a díjmentesen biztosított, biztonsági célt szolgáló azonnali műveletmegfigyelési lehetőségekről, valamint ezek jelentőségéről a visszaélések észlelésében, a későbbi visszaélések megelőzésében. [Ajánlás 31. pont a) alpont] (Ezen tájékoztatási elem Aloldalon történő rögzítése 2024. szeptember 1. napjától kezdődően szükséges.)
 - b. azon elérhető lehetőségekről, melyekkel az ügyfelek műveleti értékhatárokat állíthatnak be, illetve azokat módosíthatják. [Ajánlás 31. pont c) alpont]
- V. Megoldási javaslatokról az ügyfelek pénzeszközeinek biztonságos kezelése érdekében: azon általa ajánlott megoldásokról, melyekkel az ügyfelek vagyona nagyobb biztonsággal kezelhető. [Ajánlás 31. pont d) alpont]

Fentiek mellett az MNB elvárja, hogy az Aloldalon – a fentiek szerinti tájékoztatásokat követően – a figyelem felkeltésére alkalmas módon, kiemelten, könnyű olvashatóságot biztosító, de legalább 10-es betűmérettel kialakított, vastagon szedett figyelemfelhívás kerüljön elhelyezésre, az alábbi szövegezéssel: „Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel (például bankkártyával, netbankkal, mobilapplikációval) való visszaélés esetén megvizsgáljuk a kárfelelősség kérdését. A kártérítési felelősség intézményünket nem terheli, ha a vizsgálat

² <https://kiberpajzs.hu/>

eredményeképpen az állapítható meg, hogy az ügyfél súlyosan gondatlan magatartásával hozzájárult a kár bekövetkezéséhez. A súlyos gondatlanság fennállásának kérdésében végső döntést a bíróság hozhat.”

Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a fizetési számlával, illetve a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatos, általa közzétett kereskedelmi kommunikációban, valamint az ügyfelek rendelkezésére bocsátott, fizetési számlavezetésre, illetve készpénz-helyettesítő fizetési eszközök alkalmazására vonatkozó időszakos tájékoztatást tartalmazó dokumentumokban is tüntesse fel a következő felhívást: *„Vértezze fel magát a kiber csalásokkal szemben, látogasson el a KiberPajzs honlapra! (kiberpajzs.hu)”*, valamint vizuális megjelenítés esetén a KiberPajzs logót is.

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

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

Köszönöm szíves együttműködését.

Budapest, 2024. március 21.

Dr. Kandrács Csaba s. k.
a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek
felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős
alelnöke
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT