



Iktatószám: 6197-1/2020

Ügyintéző: dr. Csáji Kata Izabella, Garádi Péter

Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-JÉ-IV-B-1/2020. számú határozat

Az **Erste Önkéntes Nyugdíjpénztárral** (székhely: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.) (**Pénztár**) szembeni, hivatalból folytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza.

1. Felszólítja a Pénztárat, hogy informatikai rendszerében biztosítsa a megfelelő változáskövetés és változáskezelés fenntartását, és ennek érdekében minden változást, módosítást és jóváhagyást a változáskezelésre vonatkozó előírásoknak megfelelően dokumentáljon és tartson nyilván.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését a jelen határozat kézhezvételét követő 180 napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

2. Felszólítja a Pénztárat, hogy gondoskodjon az informatikai rendszerében használt, gyártói támogatással nem rendelkező, lejárt életciklusú rendszerek kivezetéséről, valamint a rendszerek biztonsági kockázattal arányos vírusvédelméről.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését a jelen határozat kézhezvételét követő 180 napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

3. Felszólítja a Pénztárat, hogy gondoskodjon a rendszereinek szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációjáról; ennek érdekében alakítsa ki a felhasználók és a kiemelt felhasználók hozzáféréseinek teljes körű (az átmeneti jogosultságokat is tartalmazó), naprakész nyilvántartását; vizsgálja felül a hozzáférési jogosultságokra vonatkozó szabályozásának rendelkezéseit és rögzítse az összeférhetlenségre vonatkozó szabályokat; rendszeresen végezze el a jogosultságok vezetői felülvizsgálatát, valamint a nyilvántartott és az egyes rendszerekben ténylegesen beállított jogosultságok összevetését.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését a jelen határozat kézhezvételét követő 180 napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

4. Felszólítja a Pénztárat, hogy szabályozási rendszerében rögzítse az üzemeltetési monitorozásra, naplóelemzésre vonatkozó részletes követelményeket, valósítsa meg a követelményeknek megfelelő, kockázatokkal arányos riasztási rendszert és a riasztások érdemi, megfelelő időn belüli kezelését.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését a jelen határozat kézhezvételét követő 180 napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

5. Felszólítja a Pénztárat, hogy a jövőben mindenkor tartsa be az elhunyt tagok kedvezményezettjei, illetve örökösei részére küldött írásbeli felhívást követően a jogszabály által a bírói letétbe helyezés határidejére vonatkozóan meghatározott rendelkezéseket.
6. Felhívja a Pénztárat, hogy a panaszkezelési szabályzatát mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki.
7. Felhívja a Pénztárat, hogy a telefonon közölt panaszok rögzítésére és megőrzésére vonatkozó kötelezettségének mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően tegyen eleget.
8. Kötelezi a Pénztárat 500.000,- Ft, azaz ötszázezer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
9. Kötelezi a Pénztárat 150.000,- Ft, azaz százötvenezer forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „felügyeleti bírság” és „fogyasztóvédelmi bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén azokat az MNB megkeresésére az állami adóhatóság hajtja be. A bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék. A késedelmi pótlékot az MNB hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettséget az MNB rendeli el, és a végrehajtást az adóhatóság foganatosítja.

10. Felszólítja a Pénztárat, hogy az igazgatótanács elnöke e határozatot az igazgatótanács és az ellenőrző bizottság ülésén a közléstől számított 15 (tizenöt) napon belül, a pénztártagokkal a következő küldöttközgyűlésen ismertesse.

Az MNB felhívja a Pénztár figyelmét, hogy amennyiben jelen határozati felszólításoknak, illetve felhívásoknak nem, vagy nem teljeskörűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve további bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az, akinek jogát vagy jogos érdekét a közigazgatási tevékenység közvetlenül érinti, a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással közigazgatási pert indíthat.

A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve – az MNB-nél – kell benyújtani a következők szerint: A perben a jogi képviselő kötelező, a keresetlevelet úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével kell benyújtani. (Az úrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese>).

A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására, illetve hatályosulására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert főszabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

I n d o k o l á s

I. A VIZSGÁLAT CÉLJA ÉS LEFOLYTATÁSA

Az MNB a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 62. §-a, 64. § (1) bekezdés a) pontja, 64. § (2) bekezdés d) pontja alapján 2019. április 23-án hivatalból indított felügyeleti ellenőrzési eljárás keretében – korlátozott terjedelmű és mélységű, nem teljes körű – átfogó vizsgálatot (**Vizsgálat**) folytatott le a Pénztárnál. A Vizsgálat részeként az MNB az MNB tv. 67. § (1) bekezdésére figyelemmel 2019. május 29. és 2019. június 18. napja között helyszíni ellenőrzést tartott a Pénztár székhelyén. A Vizsgálat alá vont időszak (**Vizsgált Időszak**) 2015. január 16-tól a vizsgálat lezárásának időpontjáig terjedt.

Az MNB a Vizsgálat megállapításait a 2019. szeptember 17. napján kelt vizsgálati jelentésben (**Jelentés**) foglalta össze, és azt nyilatkozattételre megküldte a Pénztár részére. A Pénztár 2019. szeptember 19-én vette kézhez a Jelentést.

A Pénztár az MNB-hez 2019. október 18. napján érkezett beadványában tájékoztatta az MNB-t a Jelentésben foglalt megállapításokkal kapcsolatos észrevételeiről (**Észrevételek**). Az Észrevételeket az MNB áttekintette, kiértékelte és a jelen határozat meghozatala során figyelembe vette.

II. A VIZSGÁLAT MEGÁLLAPÍTÁSAI, A MEGÁLLAPÍTÁSOK MINŐSÍTÉSE, AZ ÉSZREVÉTELEK ÉRTÉKELÉSE

1. A PÉNZTÁR INFORMATIKAI RENDSZERÉNEK BIZTONSÁGI KOCKÁZATELEMZÉSE

1.1. Megállapítás (tényállás)

A Pénztár Fejlesztési és változáskezelési szabályzatában előírt követelmények és szabályok (különös tekintettel a változáskezelésekhez kapcsolódó vezetői jóváhagyásokra) nem valósulnak meg átláthatóan és dokumentáltak. A változáskezelési szabályok (vezetői jóváhagyás, élesüzembe állítási dokumentáció stb.) átlátható és következetes alkalmazásának, az előírt jóváhagyások dokumentálásának hiánya tapasztalható például az ENTER alkalmazás és a mobil applikációs fejlesztésekre vonatkozó dokumentáció alapján. Az ENTER esetén nincs dokumentált jóváhagyás a változtatásra, a mobil applikációs fejlesztés élesítését pedig az értékesítési menedzser hagyta jóvá annak ellenére, hogy a Pénztár változáskezelési szabályzata szerint a Pénztár ügyvezető igazgatója és az információbiztonsági felelős (**IBF**) hagyhatja jóvá az élesítést. Továbbá a Pénztár nyilatkozata alapján: „A rendszergazda abban az esetekben változtatja a tűzfalszabályt, ha kívülről érkező támadást észlel, és erről szóban tájékoztatja az IBF, ezért külön dokumentáció nem készül. A jövőben, minden változtatásról Mantis hibajegy kerül felvételre.” [IT Biztonság 5.] [IT.45, 65, 90, 93]

1.2. A Megállapítás minősítése

A Pénztár a fentiek alapján nem teljesíti az Önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (**Öpt.**) 40/C. § (6) bekezdésének d) pontjában foglaltakat, miszerint a Pénztárnak rendelkeznie kell: „olyan informatikai rendszerrel, amely lehetővé teszi [...] a megfelelő változáskövetés és változáskezelés fenntartását”.

1.3. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár az Észrevételekben előadta, hogy a változások dokumentált kezelésére, jóváhagyására bevezette az ún. GLPI rendszert. A GLPI rendszer használata átvezetésre került a releváns szabályzatokban,

továbbá a Pénztár arról nyilatkozott, hogy 2019 novemberében tervezi a munkatársak oktatását a megváltozott szabályzatok rendelkezéseit tekintve.

Az Enter alkalmazással kapcsolatban a Pénztár kifejtette, hogy az Enter egy nyomtatvány kitöltő rendszer, nem egy core alkalmazás, de gondoskodik a változások dokumentálásáról.

A Pénztár előadta továbbá, hogy a tűzfalak szabályrendszereit felülvizsgálta és dokumentálta, a jövőbeli módosítás a GLPI rendszerben bevezetett jóváhagyási folyamaton keresztül lehetséges.

1.4. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár az MNB megállapítását nem vitatta. A fejlesztés, változáskezelés és jóváhagyás dokumentálására bevezette az Europé rendszerben a Mantis, az Erste Nyugdíjpénztár Mobil App, Enter esetében pedig a GLPI rendszerek alkalmazását. A változáskezelési folyamatokra és azok jóváhagyására vonatkozó szabályokat a fenti rendszerek vonatkozásában a Fejlesztési és változáskezelési szabályzatban rögzítette.

A Pénztár azonban nem igazolta a bevezetett rendszerekben a változáskezelések jóváhagyási folyamatát.

Az MNB a megállapítást fenntartja.

1.5. Az MNB által alkalmazott intézkedés

A fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 1. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy biztosítsa a megfelelő változáskövetés és változáskezelés fenntartását, és ennek érdekében minden változást, módosítást és jóváhagyást a változáskezelésre vonatkozó előírásoknak megfelelően dokumentáljon és tartson nyilván, és ennek megtörténtét a megadott határidőn belül igazolja az MNB részére.

2. A PÉNZTÁR ÁLTAL HASZNÁLT OPERÁCIÓS RENDSZEREK, ÖNVÉDELMI ALKALMAZÁSOK, VÍRUSVÉDELEM FRISSÍTÉSE

2.1. Megállapítás (tényállás)

A Pénztár informatikai rendszerében több olyan szerver is található, amely a gyártó által már nem támogatott operációs rendszerrel üzemel: AIX 5.3 (Europé), Debian Linux 7 (például: mentőszerver), Windows Server 2003 R2 (Siwwwaforce CMS Server), utóbbi vírusvédelem nélkül működik a Pénztár belső hálózatában. A kockázatot csökkenti, hogy a Pénztár korábban feltárta a hiányosságot. A Pénztár az MNB helyszíni ellenőrzését követően alátámasztó dokumentummal igazolva végrehajtotta a nem támogatott Linux rendszerek frissítését, a Windows Server 2003 R2 esetében az upgrade akadályát jelentő Siwwwaforce CMS rendszer kivezetését eredetileg 2020-ra tervezte, az MNB ellenőrzés során azonban ezt előrehozta, és 2019. július 31-éig tervezte az operációs rendszerek támogatott verzióra cserélését. A Windows 2003 R2 szerverre a helyszíni ellenőrzést megelőzően a 2019-ben kibocsátott biztonsági javítócsomagot telepítette (KB4012598).

A Pénztár a kiemelt jelentőségű Europé rendszert futtató AIX 5.3 esetében felmérte a lehetséges alternatívákat (ami hardverberuházási igényt is felvetett, mert az AIX új változata már nem fut a Pénztár által használt eszközökön), ez azonban még tervezési fázisban volt a helyszíni vizsgálat időpontjában (2019. 06. 19.).

A Pénztár által használt felhasználói szoftverek közül a Microsoft Office 2007 terméktámogatása megszűnt 2017. október 10-én, a Microsoft Visio 2003-é 2014. április 8-án, az alapszoftverek közül a Microsoft Dynamics AX 4.0 terméktámogatása pedig 2016. november 10-én. A gyártó ezen időpontokat követően nem bocsát ki biztonsági, és nem biztonsági jellegű frissítéseket, és nem biztosít terméktámogatást

hozzájuk. A Microsoft Office cseréjére a Pénztár előterjesztést készített, amit az MNB ellenőrzés részére átadott. [IT biztonság 11] [65, 90, 119]

2.2. A Megállapítás minősítése

A Pénztár a 2.1. pontban leírtak alapján nem teljesíti az Öpt. 40/C. § (5) bekezdésének b) és g) pontjában előírtakat, azaz nem gondoskodik a biztonsági kockázattal arányos módon az informatikai biztonsági rendszer önvédelméről, kritikus elemei védelmének zártságát és teljeskörűségét biztosító ellenőrzésekről, eljárásokról, valamint a rendszer biztonsági kockázattal arányos vírusvédelméről.

2.3. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár az Észrevételekben vitatta, hogy ne gondoskodna kockázatokkal arányos módon az informatikai rendszerének vírusvédelméről, hiszen a szervereken és a munkaaállomásokon futó ESET vírusirtó rendszer megfelelő vírusvédelmi megoldást biztosít.

A Pénztár felmérte a már nem támogatott gyártói szoftverek további használatából származó kockázatokat, intézkedéseket hozott a terméktámogatás megszűnése miatti kockázatok mérséklésére. Ezen intézkedéseket, beszerzéseket az IT stratégia tartalmazza, amelyet az Igazgatótanács elfogadott, az eszközök beszerzése elindításra került. A Pénztár mellékelte a hardver eszközök és a szoftver licence megrendelését alátámasztó levelezést. (Az IT biztonság 1. ponthoz csatolta a Stratégiát és az IT jegyzőkönyvét, amelyben a beszerzések jóváhagyásra kerültek.)

Ugyanakkor a Pénztár informatikai rendszerének védelmére alkalmazott kontrollok (fizikai: beléptető rendszer, élőerős őrzés, lezárt területek, valamint logikai: tűzfal, vírusvédelem, jogosultsági szintek, felhasználókhhoz rendelt VPN kapcsolatok terminál szerveren történő végződtetéssel) a Pénztár meglátása szerint a kockázatokkal arányos védelmet biztosítottak a gyártók által már nem támogatott rendszerek esetében is. A kockázat elemzés során a Pénztár figyelembe vette ezen rendszerek cseréjéből fakadó költségeket és egyéb erőforrás igényeket, így az Igazgatótanács által elfogadott Informatikai stratégia részeként több beruházást már megkezdett.

2.4. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár vitatta, hogy ne gondoskodna kockázatokkal arányos módon az informatikai rendszerének vírusvédelméről, azonban nem cáfolta, hogy a Windows Server 2003 R2 szerver (Siwwwaforce CMS Server) vírusvédelem nélkül működik a Pénztár belső hálózatában.

A Pénztár által beküldött IT Stratégia alapján: "A Shiwa 3.5 verzió win 2003-as szerverről támogatott win 2008-as szerverre történő áthelyezése 2019. júliusban lezárult", azonban a Pénztár a szerver vírusvédelméről alátámasztó dokumentummal nem igazolta.

A Pénztár továbbá a nem támogatott rendszerekre vonatkozó megállapításokkal kapcsolatban megtett (eszköz- és licencbeszerzések) és folyamatban lévő (IT stratégiában rögzített) intézkedésekről számolt be a kapcsolódó kockázatok kezelésére, mely intézkedésekhez alátámasztó dokumentumokat is csatolt. [IT biztonság 11.]

Az MNB a megállapítást fenntartja.

2.5. Az MNB által alkalmazott intézkedés

A fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 2. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy gondoskodjon a gyártói támogatással nem rendelkező, lejárt életciklusú rendszerek kivezetéséről, valamint a rendszerek biztonsági kockázattal arányos vírusvédelméről, és ennek megtörténtét a megadott határidőn belül igazolja az MNB részére.

3. AZ INFORMATIKAI JOGOSULTSÁGOK, EGYES ELEKTRONIKUS INFORMÁCIÓS RENDSZEREKBE BEÁLLÍTOTT SZEREPEKÖRÖK VIZSGÁLATA

3.1. Megállapítás (tényállás)

A Pénztár nem rendelkezik a 2018. október 18-tól hatályos Rendszerekhez, adatokhoz való hozzáférések kezelése című szabályzatában előírt részletes munkakör-szerepkör nyilvántartással. Az informatikus kolléga által papír alapon vezetett felhasználói jogosultság-nyilvántartással rendelkezik a Pénztár, mely tartalmazza az összes munkavállaló Felhasználói Adatlapját (beleértve a kilépett felhasználókat is). A nyilvántartásban szereplő Felhasználói Adatlapok ellenőrzése során jelentős eltéréseket azonosított az MNB, például van olyan munkatárs, akinél még a régebbi, a rendszerekhez tartozó szerepköröket nem tartalmazó adatlap (például M. L. és H. J. adatlapjai) [IT.28] van a nyilvántartásban. A Felhasználói Adatlapon továbbá az egyes rendszerekre vonatkozó szerepkörök nincsenek összhangban a rendszerekben beállított szerepkör típusokkal, melyet az Europé rendszer jogosultsági beállításainak és a Felhasználói Adatlapon (például B. M. munkatárs esetén) szereplő adatoknak a szűrőpróbaszerű ellenőrzése és összevetése során állapított meg az MNB. A Dynamics rendszerben beállított szerepkörök esetében (users és user1) is eltérést azonosít az MNB az adatlapokkal történő szűrőpróbaszerű ellenőrzés során (például: F. K. T.). Az Europé-ban beállított jogosultságok között szerepelnek úgynevezett átmeneti jogosultságok is (pl: okmányhibajavítás, hibajavítás), melyeknek beállítását és visszavonását nem követi, ellenőrzi vagy tartja nyilván semmilyen módon a Pénztár, valamint nem minden esetben (például: B. M.) valósult meg a jogosultság visszavonása sem.

H. János (informatikus) rendszergazdai és adminisztrátori jogosultságai nincsenek rögzítve a nyilvántartásban szereplő adatlapon.

A Pénztár nem rendelkezik az informatikai szerepkörök összeférhetetlenségére vonatkozó szabállyal, valamint külön összeférhetetlen szerepkör nyilvántartást sem vezet.

A jogosultságoknak a „Rendszerekhez, adatokhoz való hozzáférések kezelése” című szabályzat – 5.11. valamint az 5.18.16 fejezetek – szerinti ellenőrzésének elvégzése (évente teljes körű ellenőrzés; fél évente a kiemelt jogosultságok ellenőrzése) az IBF feladata. 2018 folyamán az IBF kizárólag az AD, az Europé és az MS Dynamics rendszerekben szereplő felhasználók és a munkaügyi nyilvántartás összevetését végezte el. Ezen ellenőrzés azonban nem terjedt ki az egyes felhasználói szerepkörök, elemi jogosultságok, valamint a Felhasználói Adatlapokon szereplő jogosultságok ellenőrzésére (ezért a fenti hiányosságokat az ellenőrzés nem tudta feltárni), továbbá a jogosultságok szükségességének vezetői felülvizsgálatára sem. [65, 93] [IT biztonság 13.]

3.2. A Megállapítás minősítése

A Pénztár a fentiek alapján nem teljesíti az Öpt. 40/C. § (5) bekezdés c) pontjában foglaltakat, miszerint a Pénztárnak gondoskodnia kell: „a rendszer szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációjáról (hozzáférési szintek, egyedi jogosultságok, engedélyezésük, felelősségi körök, hozzáférés naplózás, rendkívüli események)”.

3.3. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár nyilatkozott, hogy teljes körű jogosultság felülvizsgálatot hajtott végre 2019 október-november folyamán, mely kiterjed a munkakör-szerepkör nyilvántartás aktualizálására is, valamint a papír alapon nyilvántartott jogosultságok GLPI rendszerben történő felvitelére is. A vizsgálat érinti az egyes elektronikus információs rendszerekben beállított szerepkörök felülvizsgálatát, valamint az összeférhetetlen szerepkörök meghatározását is.

A GLPI rendszer bevezetése a Pénztár álláspontja szerint megoldást jelent az átmeneti jogosultságok kezelésére is, így a rendszerekben a jogosultságok beállítása és a nyilvántartás szinkronba kerül, naprakészé válik, továbbá pontosan nyomon követhetővé teszi az IBF feladatát képző jogosultság felülvizsgálatokat is.

3.4. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár a megállapítást nem vitatta és a folyamatban lévő intézkedésekről tájékoztatta az MNB-t. A Pénztár képernyőképekkel igazolta a GLPI rendszerben bevezetett jogosultságigénylés funkciót. Az MNB a megtett intézkedést (GLPI rendszerben jogosultságkezelési űrlap bevezetése) elfogadja, a hiányosságok kiküszöbölése érdekében tervezett további intézkedés végrehajtását azonban a Pénztár nem igazolta, ezért az MNB a megállapítást fenntartja.

3.5. Az MNB által alkalmazott intézkedés

A fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 3. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy gondoskodjon a rendszereinek szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációjáról; ennek érdekében alakítsa ki a felhasználók és a kiemelt felhasználók hozzáféréseinek teljes körű (az átmeneti jogosultságokat is tartalmazó), naprakész nyilvántartását; vizsgálja felül a hozzáférési jogosultságokra vonatkozó szabályozásának rendelkezéseit és rögzítse az összeférhetetlenségre vonatkozó szabályokat; rendszeresen végezze el a jogosultságok vezetői felülvizsgálatát, valamint a nyilvántartott és az egyes rendszerekben ténylegesen beállított jogosultságok összevetését, és ennek megtörténtét a megadott határidőn belül igazolja az MNB részére.

4. AZ ÜZLETMENET FOLYTONOSSÁG BIZTOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK BETARTÁSÁNAK VIZSGÁLATA

4.1. Megállapítás (tényállás)

A Pénztár belső szabályozási rendszere a Vizsgált Időszakban 2019. szeptember 20-ig nem tartalmazta az üzemeltetési monitorozásra, naplóelemzésre vonatkozó részletes követelményeket, a naplóelemzéssel kapcsolatban rögzített követelmények, eljárásrendek kizárólag információbiztonsági monitorozásra, naplóelemzésre vonatkoznak. A Pénztár nyilatkozata szerint: „Az Információbiztonsági szabályzat (IBSZ) 7.8 pontja Figyelemmel követés (monitoring) rendelkezik általánosságban a rendszerhasználat és működés felügyeletéről, elsődlegesen információbiztonság oldali megközelítéssel.”

Az MNB megállapította, hogy a Pénztár nem rendelkezik üzemeltetési monitorozó, naplóelemző rendszerrel. Az egyes rendszerek riasztásait az it@erstenyp.hu címcsoport kapja, melynek az informatikus kolléga a tagja. Az informatikus kolléga kap e-mail riasztásokat például a virtuális (VMware) környezettől, a storage-októl (az Európé rendszert kiszolgáló storage-októl is), a mentőrendszerrel, a tűzfalaktól, azonban a riasztások érdemi, megfelelő időn belüli kezelése nem minden esetben valósul meg. Például a Graylog rendszert kiszolgáló szerver tárterületének betelése esetén a „Graylog naplóelemző rendszere 2019. június 09.-11. között a naplók tárolására szolgáló diszk-terület betelése miatt nem tudott napló eseményeket fogadni”. Továbbá a Pénztár nyilatkozata szerint az Európé rendszert (a rendszer terhelését, processzor, memória és merev lemez, illetve hálózati terhelés) a napi üzemeltetés során az unixos topas paranccsal folyamatosan követik, vagyis rendszerfelügyeleti megoldással nem monitorozzák. A Pénztár további, folyamatban lévő intézkedésről is nyilatkozott: „A rendszert tervezzük bekötni (határidő: 2019. szeptember 30.) a kialakítás alatt álló Nagios monitoring alkalmazásba.”

A Pénztár nyilatkozata szerint: „Az IT környezet (operációs rendszerek, adatbázisok, virtuális környezet, hálózatbiztonsági rendszerek) külön működésfelügyeleti rendszerrel (pl. Nagios, Icinga) nem kerül monitorozásra, azok működésének figyelése az Informatikus kolléga feladata”, illetve: „Nyilatkozat -5-3-3- A Pénztár nem használ üzemeltetés felügyeleti rendszert”. [IT.42 – 93_IT_42_Nyilatkozat_uzemmonitoring.docx; IT.0 – 5.3.3] [IT biztonság 19.]

4.2. A Megállapítás minősítése

A Pénztár a fentiek alapján nem teljesíti az Öpt. 40/C. § (6) bekezdés a) pontjában előírtakat, mely szerint: „A pénztárnak tevékenysége ellátásához [...] rendelkeznie kell legalább a következőkkel: a) informatikai rendszerének működtetésére vonatkozó utasításokkal és előírásokkal”; továbbá a (4) bekezdésben

előírtakat sem, mely szerint: „A pénztárnak ki kell dolgoznia az informatikai rendszerének biztonságos működtetését felügyelő informatikai ellenőrző rendszert és azt folyamatosan működtetnie kell.”

4.3. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár úgy nyilatkozott, hogy felülvizsgálta a Pénztár IBSZ-ét, és kiegészítette azt az üzemeltetési monitorozásra, naplóelemzésre vonatkozó részletes követelményekkel. A követelmények teljesítése végett bevezette az ún. Nagios üzemeltetés monitoring rendszert, melynek finomhangolása az Észrevételek megküldésekor folyamatban volt.

4.4. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár a megállapítást nem vitatta, hanem megtett és folyamatban lévő intézkedésekről számolt be, melyekhez alátámasztó dokumentumokat is csatolt.

Az MNB a megtett intézkedéseket a belső szabályozásra vonatkozóan elfogadja, az üzemeltetési monitorozó rendszerre vonatkozóan a megállapítást fenntartja.

4.5. Az MNB által alkalmazott intézkedés

A fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 4. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy szabályozási rendszerében rögzítse az üzemeltetési monitorozásra, naplóelemzésre vonatkozó részletes követelményeket, valósítsa meg a követelményeknek megfelelő, kockázatokkal arányos riasztási rendszert és a riasztások érdemi, megfelelő időn belüli kezelését, és ennek megtörténtét a megadott határidőn belül igazolja az MNB részére.

5. A PÉNZTÁR GYAKORLATÁNAK VIZSGÁLATA A TAGSÁGI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSEKOR

5.1. Megállapítás (tényállás)

Az elhunyt tagok elszámolásaival kapcsolatban a Jelentésben megállapításra került, hogy a Bábolna Önkéntes Nyugdíjpénztár 2012. július 1-i beolvadásával átadott állomány lezárt státuszú, azonban nem nulla egyenlegű elhunyt tagok kedvezményezettjeinek értesítésével összefüggésben a Pénztár a beolvadást követően 3 év múlva, 2015-ben vizsgálta felül a fent leírt státuszú számlákat.

A 230871 azonosítójú tag átadásakor egyenleggel rendelkezett, elhunyt státuszú volt és két kedvezményezettet jelölt meg. Az egyik kedvezményezettet a Bábolna Önkéntes Nyugdíjpénztár még az elhalálozást (2000. október 2.) követően 2001. május 16-i dátummal kifizette, azonban a másik kedvezményezettet a beolvadásig nem. A Pénztár első ízben 2015. július 10-én küldött tájékoztatást a kedvezményezetteknek a Pénztárnál lévő összegről a nyilvántartásuk szerinti címre. A levél „címzett nem azonosítható” jelzéssel visszaérkezett (2015. július 23.) a Pénztárba. 2015. augusztus 26-án a lakcímnnyilvántartóhoz fordult a Pénztár, melyre 2015. október 26-án érkezett válasz. Még ugyanezen a napon ismételt megkeresést továbbítottak immár az új címre, ahonnan „nem kereste” jelzéssel (2015. november 17.) ismét visszaérkezett a levél. A megkeresést 2015. december 2-án ismételte meg a Pénztár, mely 2015. december 7-én átvételre került, azonban válasz nem érkezett. A Pénztár nyilatkozata szerint a kedvezményezett többszöri megkeresésükre sem jelentkezett, azonban erről dokumentumot nem csatolt.

Ezt követően legközelebb 2017. március 31-én – több mint 1 évvel később - van dokumentált megkeresés Kecskemét Önkormányzat jegyzője felé, amelyben a pénztártag halálát kéri megerősíteni, tekintettel arra, hogy a Bábolna Önkéntes Nyugdíjpénztár már egy kedvezményezettet kifizetett, tehát az elhalálozás tényéről meggyőződött.

A Pénztár további dokumentumként csatolta a Kecskeméti Járásbíróság 2019. február 1. napján érkezett végzését a bírói letétbe helyezésről, melyből kiderül, hogy azt a Pénztár 2018. december 19-én kérelmezte, az Öpt. 16/A. § (11) bekezdésére hivatkozva. [28, 69, 149, 150, 151; 3. számú táblázat] [Tags.jogv.megsz.kifiz.1.]

5.2 A Megállapítás minősítése

Az Öpt. 16/A. § (11) bekezdése szerint, amennyiben a pénztár írásbeli felhívására a kedvezményezett a felhívás igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül nem teszi meg a (9) bekezdés szerinti nyilatkozatot, akkor a pénztárnak úgy kell eljárnia, mintha a kedvezményezett a követelés egyösszegű felvétele mellett döntött volna, és a követelés összegét - az esetlegesen felmerülő költségek és követelések összegével csökkentve - a kedvezményezett javára, annak lakóhelye szerint illetékes járásbíróságnál a negyedévet követő 50. napig bírói letétbe kell helyeznie.

Tekintettel arra, hogy a Pénztár a 230871 azonosítójú elhunyt tag egyéni számlájának elszámolása körében a kedvezményezettet 2015. december 7-én értesítette, azonban a bírói letétbe helyezést a 30 nap válaszadási határidő lejárta után a jogszabály szerinti határidőn – azaz 2016. május 20. napján – túl csak 2018. december 19-én (több mint 2 évvel később) kérte, megsértette az Öpt. 16/A. § (11) bekezdését.

5.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár az Észrevételekben előadta, hogy a kedvezményezetti kifizetések ismert típusaira eljárásrendet alakított ki.

5.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár a bírói letétbe helyezési kötelezettség jogszabályban előírt határidejének be nem tartására észrevételt nem tett, az MNB a megállapítást fenntartja.

5.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

A fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 5. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy a jövőben mindenkor tartsa be az elhunyt tagok kedvezményezettjei, illetve örökösei részére küldött írásbeli felhívást követően a jogszabály által a bírói letétbe helyezés határidejére vonatkozóan meghatározott rendelkezéseket.

6. A PÉNZTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

6.1. Megállapítás (tényállás)

Az MNB megállapította, hogy a Pénztár által alkalmazott, 2019. június 7. napjától hatályos *Panaszkezelési szabályzat* elnevezésű dokumentum (**Szabályzat**) nem tartalmazta az alábbiakat:

- a panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség vonatkozásában azt a fordulatot, amely szerint a telefonon közölt szóbeli panaszok esetén az ügyfél kérésére térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétel másolatát (a Szabályzat csak a hangfelvétel visszahallgatásának és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv rendelkezésre bocsátásának lehetőségét tartalmazza);
- az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat;

- a panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség vonatkozásában azt a fordulatot, amely szerint a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot;
- az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

(Panaszügyek kezel.4.) [138]

6.2. A Megállapítás minősítése

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (**46/2018. MNB rendelet**) 8. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató a panaszok kezelésének módja és formája tekintetében a panaszkezelési szabályzatban legalább az 1. mellékletben foglalt elemeket rögzíti.

A 46/2018. MNB rendelet 1. számú melléklet II.3.4. pontja alapján a panaszkezelési szabályzat tartalmazza azt a tájékoztatást, amely szerint az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az 46/2018. MNB rendelet 1. számú melléklet II.3.5. pontja alapján a panaszkezelési szabályzatban a szolgáltató rögzíti azt a tájékoztatást, amely szerint, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A 46/2018. MNB rendelet 1. számú melléklet IV.2. pontja értelmében a panaszkezelési szabályzat tartalmazza, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A 46/2018. MNB rendelet 1. melléklet IV.4. pontja alapján a panaszkezelési szabályzat rögzíti, hogy fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A pénztártagok elsődlegesen a panaszkezelési szabályzatból szerezhetnek tudomást a panaszkezelési eljárás folyamatáról, az ennek során őket megillető jogokról, így kiemelten fontos, hogy a panaszkezelési szabályzat pontosan és teljeskörűen tartalmazzon minden, jogszabályban rögzített kötelező tartalmi elemet.

Azáltal, hogy a Szabályzat nem tartalmazta a 46/2018. MNB rendelet 1. melléklet II.3.4., II.3.5., IV.2. és IV.4. pontjaiban foglaltakat, a Pénztár megsértette a 46/2018. MNB rendelet 8. § (1) bekezdésében rögzített rendelkezést.

6.3. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár előadta, hogy a Szabályzat módosítását az Igazgatótanács 2019. szeptember 27. napján tartott ülésén elfogadta.

A Pénztár előadta, hogy a Szabályzat a következő módosításokat tartalmazza:

A pénztártag kérésére a Nyugdíjpénztár biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és térítésmentesen a hangfelvétel másolatát, továbbá térítésmentesen elkészíti és rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet.

A beszélgetés során az ügyintéző tájékoztatja a panaszost:

- *a szóbeli panasz egyedi azonosítószámáról (iktatószám)*

A Pénztár jelezte, hogy a Szabályzat 5.2. pontja is kiegészítésre került.

Az Észrevételek szerint a Szabályzat módosítással érintett 4.3. pontja pedig a következőket tartalmazza: *Tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésével kapcsolatosan a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) vagy bírósághoz fordulhat.*

6.4. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár a megállapításban foglaltakat nem vitatta, az Észrevételekben a feltárt hiányosságok megszüntetéséről számolt be. Az MNB ugyanakkor megállapította, hogy a Pénztár módosított Szabályzata továbbra sem tartalmazza a 46/2018. MNB rendelet 1. melléklet IV.4. pontjában foglaltakat.

Az MNB a megállapítást fenntartja.

6.5. Az MNB által alkalmazott intézkedés

A fentiekre tekintettel az MNB a jelen határozat rendelkező részének 6. pontjában felhívta a Pénztárat, hogy a panaszkezelési szabályzatát mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki.

7. A TELEFONON KÖZÖLT PANASZOK RÖGZÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK VIZSGÁLATA

7.1. Megállapítás (tényállás)

Az MNB a Pénztár panasznyilvántartásából kiválasztott 10 panaszhoz kapcsolódóan rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a 69533/2017. azonosító alatti panasz tekintetében a pénztártag 2017. június 21. napján telefonon tett panaszt a Pénztárnál, azonban a telefonbeszélgetés technikai hiba miatt nem került rögzítésre. Az MNB megállapította, hogy a Pénztár 2017. július 5. napján a pénztártagot – rögzített vonalon – a panasz ismételt felvétele érdekében felhívta.

Az MNB a rendelkezésre álló nyilatkozatok és dokumentumok alapján megállapította, hogy a Pénztár telefonos rendszerének üzemeltetését – beleértve a hívások rögzítését – egyedi szerződés alapján az Ace Telecom Kft. **(Szolgáltató)** végzi. A Szolgáltató Voice Net szolgáltatása 2017. június 19. napján került éles használatba, azonban a hangrögzítési opciót a Szolgáltató nem indította el, azt csak a Pénztár jelzésére állította be 2017. június 27. napján.

Az MNB megállapította, hogy a 2017. június 19. napja és 2017. június 27. napja közötti időszakban a 69533/2017. iktatószámú panaszon kívül további, telefonon tett panasz nem érkezett a Pénztárhoz. (Panaszügyek kezel.3.) [125, 140, 143]

7.2. A Megállapítás minősítése

Az Öpt. 29/A. § (4) bekezdése szerint a telefonon történő panaszkezelés esetén a pénztár és a pénztártag közötti telefonos kommunikációt a pénztár hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a pénztártagot a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A jelen pontban feltárt tényállás alapján az MNB megállapította, hogy 2017. június 19. napjától kezdődően 2017. június 26. napjával bezárólag a panaszok fogadására fenntartott telefonszám tekintetében a Pénztár nem biztosította a hangfelvételek rögzítését. Az MNB megállapította továbbá, hogy a hivatkozott időszakban a panaszok fogadására fenntartott telefonvonalon egy panasz került előterjesztésre.

Azáltal, hogy a Pénztár a 69533/2017. azonosítójú panasz tekintetében a telefonbeszélgetést nem rögzítette – ekként nem biztosította a hangfelvétel öt évig történő megőrzését, illetve a hangfelvétel ügyfél általi visszahallgatásának és a hitelesített jegyzőkönyv ügyfél részére történő rendelkezésre bocsátásának lehetőségét sem – a Pénztár megsértette az Öpt. 29/A. § (4) bekezdésében foglaltakat.

7.3. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételek szerint a Pénztár a Vizsgálat során már jelezte, hogy a technikai hiba észlelését követően, azon egyetlen pénztártagot, aki az említett időszakban panasszal élt, azonnal felhívta, és panaszát újra rögzítette.

7.4. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az Észrevételekben foglaltak ellenére a 2017. június 21. napján előterjesztett panasz tekintetében a jogsértés fennállt, mivel a Pénztár nem tett eleget az adott napon zajlott telefonbeszélgetés hangfelvétellel történő rögzítésére és megőrzésére vonatkozó kötelezettségének. Az MNB figyelembe veszi, hogy a Pénztár a technikai hiba észlelését követően a panasz rögzítése érdekében – rögzített vonalon – felhívta a pénztártagot. A Pénztár ezen intézkedése a bekövetkezett mulasztás következményeinek enyhítését szolgálta, azonban az nem alkalmas a már megvalósított jogsértés kimentésére. Amennyiben a panaszt előterjesztő pénztártag nem lett volna együttműködő az ismételt kapcsolatfelvétel során, abban az esetben a panasz utólagos rögzítésére nem lett volna lehetőség.

Az MNB a fentiek alapján a megállapítást továbbra is fenntartja.

7.5. Az MNB által alkalmazott intézkedés

A fentiekre tekintettel az MNB a jelen határozat rendelkező részének 7. pontjában felhívta a Pénztárat, hogy a telefonon közölt panaszok rögzítésére és megőrzésére vonatkozó kötelezettségének mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően tegyen eleget.

III. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

Az intézkedések jogalapja

a) Az MNB tv. 42. § d) pontja alapján az MNB ellenőrzi a 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek és szervezetek működésére és tevékenységére vonatkozó, a feladatkörébe tartozó hazai jogszabályi rendelkezések és európai uniós jogi aktusok betartását és az MNB által hozott határozatok végrehajtását. Az MNB tv. 75. § (1) bekezdés a) pontja alapján, ha az MNB a 62. § (2) bekezdése szerinti ellenőrzés – mint a Vizsgálat – végén vagy az általa hivatalosan ismert tények alapján megállapítja a Pénztár működésére és tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek megszegését, elkerülését, elmulasztását, késedelmes vagy hiányos teljesítését – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az Öpt. szerinti intézkedést, kivételes intézkedést alkalmazza, illetve bírságot szab ki.

A Pénztár kötelezettségeinek teljesítése, a pénztártagok érdekeinek védelme, valamint a pénztártevékenységre vonatkozó jogszabályi előírások betartása érdekében az MNB az Öpt. 65. § (3) bekezdése alapján az ott meghatározott intézkedéseket – akár együttesen is – alkalmazhatja.

b) Az MNB tv. 89/A. § (1) és (2) bekezdése szerint, ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását az ellenőrzési eljárás keretében ellenőrzi, akkor az eljárásra a 81. § (1) és (2) bekezdésében és a 83-89. §-ban meghatározott rendelkezéseket megfelelően alkalmazni kell. Ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését ellenőrzési eljárása során észleli, akkor e rendelkezések megsértése miatt a 88-89. §-okban meghatározott intézkedéseket alkalmazhatja.

A MNB tv. 81. § (1) bekezdése alapján az MNB kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében ellenőrzi – többek között – a 39. §-ban meghatározott szervezet vagy személy által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, az MNB tv. 39. §-ában felsorolt törvényekben vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár e rendelkezések megsértése esetén.

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdése szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a)-f) pontjaiban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazza.

1. Felszólítás a jogszabályoknak való megfelelésre (jelen határozat 1-5. pontjai)

Az Öpt. 65. § (3) bekezdésének a) pontja alapján az MNB az Öpt.-ben és a pénztártevékenységre vonatkozó más jogszabályban meghatározott feltételeknek való megfelelésre, valamint a jogsértő magatartás abbahagyására – esetleg határidő kitűzésével – felszólíthat.

Az MNB tv. 75. § (4) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében eljárva az MNB úgy ítélte meg, hogy a Vizsgálat által feltárt jogsértések esetén a Pénztár jogszabályszerű működésének helyreállításához szükséges a Pénztár rendelkező rész szerinti, a vonatkozó jogszabályi előírások betartására vonatkozó felszólítása, illetve a feltárt jogsértések és hiányosságok orvoslásához a kidolgozandó és végrehajtandó intézkedések nélkülözhetetlenek. Ezen túlmenően a felszólítás alkalmazását az MNB szükségesnek tartotta azon jogalkalmazói cél eléréséhez is, hogy a Pénztár a jövőben tartózkodjon a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, továbbá ösztönözve legyen a jogszabálysértéseket megvalósító körülményei megváltoztatására.

Fentiekre tekintettel az MNB a jelen határozat rendelkező részének 1-5. pontjaiban előírt felügyeleti intézkedésekről határozott. Az intézkedések alkalmazása során az MNB az MNB tv. 75. § (4) bekezdésében

meghatározott körülmények közül az a) és f) pontok alapul vételével tekintettel volt a szabályok megsértésének, illetőleg a hiányosságoknak a súlyosságára, figyelemmel arra is, hogy a Pénztár több esetben vállalta a jogsértés megszüntetését.

Az MNB tv. 48. § (4) bekezdése alapján az MNB felhívására az MNB tv. 39. § (1) bekezdésében meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy és szervezet – így a Pénztár is – köteles az MNB feladatellátásához kért, a tevékenységére vonatkozó tájékoztatást megadni, a hatósági eljárás tárgyával összefüggő adatot, továbbá az előbbiekben fel nem sorolt egyéb kimutatást az MNB által meghatározott formában elkészíteni és rendelkezésére bocsátani.

Az Öpt. 64/C. § (1) bekezdése értelmében a pénztár az MNB-nek jogszabályon alapuló rendszeres és eseti, illetve felügyeleti határozaton alapuló eseti adatszolgáltatást teljesít. Az MNB fokozottan figyelemmel kívánja kísérni a határozat rendelkező részében foglalt intézkedések teljes körű végrehajtását, ezért az MNB tv. 75. § (4) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében eljárva a határozat rendelkező részének 1-4. pontjaiban foglaltakhoz kapcsolódóan – egyúttal a felszólítások teljesítésének határidejét is meghatározva – adatszolgáltatási kötelezettségek előírásáról is határozott.

2. Felhívás a fogyasztóvédelmi rendelkezések mindenkor betartására

Amennyiben az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja alapján a felügyelt intézményt a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hívhatja fel.

Előzőekre tekintettel a határozat rendelkező részének 6-7. pontjaiban az MNB a Pénztárat a megsértett fogyasztóvédelmi rendelkezésekben foglalt előírások mindenkor betartására hívta fel annak érdekében, hogy a Pénztárat a jövőben visszatartsa a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, továbbá ösztönözze a jogszabálysértést megvalósító körülmények megváltoztatására.

3. Az MNB által kiszabott felügyeleti bírság (8. pont)

3.1 A bírságszankció jogalapja

Az MNB tv. 75. § (1) bekezdés a) pontja alapján, ha az MNB a Vizsgálat végén vagy az általa hivatalosan ismert tények alapján megállapítja a pénztárak működésére és tevékenységre vonatkozó jogszabályok, vagy az MNB hatósági határozatában meghatározott kötelezettség megszegését, elkerülését, elmulasztását, késedelmes vagy hiányos teljesítését, – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Pénztár esetén az Öpt. fentebb már hivatkozott 65. § (3) bekezdésének a) pontja szerinti intézkedés alkalmazása mellett bírságot szabhat ki.

Az Öpt. 65. § (3) bekezdés f) pontja alapján a Pénztár kötelezettségeinek teljesítése, a pénztártagok érdekeinek védelme, valamint a pénztártevékenységre vonatkozó jogszabályi előírások betartása érdekében az MNB felügyeleti bírság megfizetésére kötelezhet.

3.2 A bírság kiszabásának indoka és célja

Az MNB célja – figyelemmel az MNB tv. 4. § (9) bekezdés c) pontjára és a korábban már hivatkozott d) pontjára – az egyes pénzügyi szervezeteket, illetve egyes szektorokat fenyegető, nemkívánatos üzleti és gazdasági kockázatok feltárása, a már kialakult egyedi vagy szektorális kockázatok csökkentése vagy megszüntetése, illetve az egyes pénzügyi szervezetek prudens működésének biztosítása érdekében megelőző intézkedések alkalmazása, valamint a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek védelme, a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. E törvényi célok elérése érdekében az MNB határozottan, következetesen és szigorúan fel kíván lépni az

ellenőrzési eljárásai során feltárt, vagy az általa hivatalosan ismert tények alapján tudomására jutott minden olyan magatartással szemben, amely sérti vagy veszélyezteti a pénztári tevékenységet végző szervezetek ügyfeleinek az érdekeit, illetve alkalmas a pénzügyi közvetítőrendszerrel – így az önkéntes nyugdíjpénztári piaccal – szembeni közbizalom gyengítésére, valamint az átlátható, hatékony és prudens működés megzavarására. Ebben a tekintetben az MNB ellenőrzési tevékenysége akkor tekinthető hatékonynak, ha betölti a jogszabályi rendeltetését, azaz felfedi – többek között – az önkéntes nyugdíjpénztári tevékenységet végző szervezetek és személyek által elkövetett jogszabálysértéseket, és azok miatt arányos, következetes és kiszámítható jogkövetkezményt, megfelelő jellegű és mértékű intézkedést, illetve szankciót alkalmaz. Ezáltal tud hatékonyan megfelelni az MNB a pénzügyi közvetítőrendszer feletti felügyeletet gyakorló hatósági jogkörében a megelőző (preventív) szerepének, és lehet képes megakadályozni a pénzügyi piacok zavarait.

Az MNB előbbieken említett célkitűzéseit a Vizsgálat lezárása során a Pénztárral szemben alkalmazandó megfelelő felügyeleti intézkedés, illetve szankció kiválasztása, illetőleg annak szükséges és arányos mértékének a megállapítása során is következetesen érvényre kívánta juttatni. Ennek mérlegelése során a szükséges és arányos jogkövetkezményként a Pénztárral szemben alkalmazott felszólítás intézkedés mellett a határozat 1-4. pontjaiban foglalt jogszabálysértésekre tekintettel az MNB a bírságszankció alkalmazását is szükségesnek tartotta. A bírság kiszabásának szükségességéről ezen jogsértések esetében az MNB arra tekintettel döntött, hogy az alkalmazott jogkövetkezménynek egyszerre kell szolgálnia mind az egyedi (speciális), mind az általános (generális) – a többi önkéntes nyugdíjpénztári piaci szereplőre informatív, figyelem felhívó erővel ható – prevenciók célokat. Az MNB megítélése szerint a jogszabályi megfelelésre való felhívás önmagában nem elegendő annak a kívánt joghatásnak az érvényre juttatására, hogy a Pénztárat rábírja a feltárt kockázatok kezelésére, illetve megszüntetésére, egyúttal a határozatban foglaltak határidőben történő, pontos és teljes körű teljesítésére.

3.3 A bírság kiszabása során mérlegelt körülmények és a bírság összegének megállapítása

Az MNB tv. 76. § (1) bekezdése alapján a pénztárakkal szemben kiszabható felügyeleti bírság összege százezer forinttól kétmilliárd forintig terjedhet. A felügyeleti bírság összegének ezen keretek közötti meghatározásánál – az arányosság elvére is figyelemmel – az MNB elsősorban azt mérlegelte, hogy a Pénztár által elkövetett jogsértések piacra gyakorolt hatására, gyakoriságára, a tagok érdekeinek potenciális és tényleges sérelmére, valamint a Pénztár piaci súlyára tekintettel mekkora összegű felügyeleti bírság alkalmas arra, hogy egyrészt a Pénztárat a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, másrészt ösztönözze a Pénztárat a jogszabálysértést megvalósító körülményei megváltoztatására, harmadrészt a Pénztár által képviselt piac számára annak világos jelzésére, hogy az MNB a Pénztárnál feltárt jogszabálysértéseket milyen súlyú jogsértésnek tekinti, saját jogalkalmazói gyakorlatában azokhoz milyen jogkövetkezményeket rendel.

Az MNB hangsúlyozza, hogy a bírság összegének meghatározásakor megvizsgálta a jelen határozatban értékelt jogsértések szempontjából releváns valamennyi – többek között az MNB tv. 75. § (4) bekezdésében is nevesített – mérlegelési szempontot, és amelyek megítélése szerint a jelen ügy szempontjából a bírságkiszabás körében enyhítő, vagy súlyosító körülményként értékelhetők, azokat alább részletezi. Tekintettel arra, hogy az MNB tv. 75. § (4) bekezdése nem taxatív felsorolást tartalmaz az MNB által figyelembe vehető körülményekről, tehát az MNB a mérlegelése során olyan szempontokat is értékelés tárgyává tehet, amelyek az adott ügy egyedi sajátosságaiból fakadnak, így az MNB kizárólag a bírságkiszabás során figyelembe vehető és ténylegesen figyelembe vett körülményeket rögzíti.

Az MNB tv. 75. § 4) bekezdés a), b) c), e) és f) pontjai alapján az MNB a bírság kiszabása körében kiemelten vette figyelembe az alábbiakat.

Az MNB tv. hivatkozott (4) bekezdése értelmében az MNB az intézkedések alkalmazásánál tekintettel van:

a) a szabályszegés vagy mulasztás súlyosságára,

- b) a cselekménynek a biztonságos működésre vagy a piacra gyakorolt hatására,
- c) a cselekménynek a 62. § (1) bekezdésében meghatározott jogszabályok hatálya alá tartozó személyekre és szervezetekre, valamint annak tagjaira vagy ügyfeleire gyakorolt hatására,
- e) a szabályszegéssel vagy a mulasztással előidézett kockázatra, a kár mértékére, illetve a sérelemdíj-követelés alapjául szolgáló személyiségi jogsérelem nagyságára és a kárenyhítési hajlandóságra,
- f) a felelős személyek által az MNB-vel kapcsolatban tanúsított együttműködésre.

A Pénztár informatikai biztonságával kapcsolatban az MNB az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a)-d) pontja alapján bírságösszeget növelő tényezőként értékelte, hogy a Pénztár az informatikai rendszer védelmének szükséges és elvárt szintjét meghatározó jogszabályi rendelkezéseknek több tekintetben nem felelt meg. A feltárt hiányosságokra tekintettel (a Pénztár változáskezelésével, az informatikai rendszerei naprakészen tartásával, jogosultságkezelésével és üzemeltetési monitorozásával összefüggésben) bírság kiszabása indokolt, e hiányosságok összességükben kockázatként értékelhetők. A Vizsgálat informatikai tárgyú megállapításai alapján a jogszabályoknak történő megfelelés érdekében a Pénztár informatikai rendszere és belső szabályozása fejlesztésre, átalakításra szorul.

Az MNB enyhítő körülményként értékelte, hogy a Pénztár a megállapított jogsértések többsége tekintetében intézkedett azok kijavítása iránt, vagy azok orvoslása érdekében tervezett lépéseiről tájékoztatta az MNB-t (MNB tv. 75. § (4) bekezdés e) és f) pont).

A Pénztár befektetett vagyona 2019. szeptember 30-án meghaladta a 34 milliárd Ft-ot, taglétszáma pedig 36.723 fő volt. A Pénztár vagyona alapján piaci részesedése mintegy 2,34 %-os, míg a taglétszám alapján 3,29 %. Annak érdekében, hogy az intézkedés a speciális prevenciók hatását elérje, a bírság összegének megállapítása során az MNB figyelembe vette azt is, hogy a Pénztár működési eredménye a 2018-as évben -3.700,- eFt volt, míg a 2019-es év I-III. negyedévében 96.939,- eFt, illetve, hogy a Pénztár működés céljára felhasználható tartalékainak együttes összege 2019.09.30-án 170.456,- eFt volt.

A fentiek alapján a Pénztár nem minősül jelentős súlyú piaci szereplőnek, amit az MNB tv. 75. § (4) bekezdés b) pontja alapján értékelt a bírság összegének meghatározása során.

Az MNB ugyancsak enyhítő körülményként értékelte, hogy a megállapított jogszabálysértéseknek nincs negatív hatása a pénzügyi intézményrendszer tagjaira (75. § (4) bekezdés d) pont).

A fentiek alapján a határozat indokolásának 1-4. pontjaiban foglalt jogszabálysértésekre tekintettel kiszabott bírság összegét az MNB – figyelemmel az MNB tv. 76. § (1) bekezdésében rögzített, százezer forintról kétmilliárd forintig terjedő bírságkeretre, és tekintettel az MNB tv. 75. § (4) bekezdésében foglalt mérlegelési szempontok fentiek szerinti értékelésére – a jelen határozat rendelkező részének 8. pontjában írt összegben állapította meg. Ezen összegű felügyeleti bírság kiszabásával látta elérhetőnek azt a jogalkalmazói célt, hogy a Pénztárt a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, továbbá ösztönözze a Pénztárt a jogszabálysértést megvalósító körülményei megváltoztatására. Ezen bírságösszeg kiszabását tartotta továbbá alkalmasnak az MNB arra, hogy a többi piaci szereplő számára jelezze azt, hogy az MNB a jelen határozatban feltárt jogsértések elkövetését – figyelembe véve a fent kifejtett enyhítő körülményeket – megfelelő nyomatékú felügyeleti bírság kiszabásával szankcionálja.

Az MNB tv. 77. § (1) bekezdése szerint a bírságot a kiszabásáról hozott döntés jogerőre emelkedésétől számított harminc napon belül kell a döntésben megjelölt számlára befizetni.

4. Fogyasztóvédelmi bírság kiszabása (9. pont)

4.1. A bírság szankció alapja

Amennyiben az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés f) pontja alapján a felügyelt intézménnyel szemben a 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontja alapján a fogyasztóvédelmi bírság összege a számvitelről szóló törvény hatálya alá tartozó, százmillió forintot meghaladó éves nettó árbevételel rendelkező szervezet esetében az éves nettó árbevételenek öt százalékáig, de legfeljebb százmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén legfeljebb kétmilliárd forintig terjedhet, b) pontja alapján az a) pont hatálya alá nem tartozó szervezet vagy személy esetében ötmillió forintig, illetve a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető helyzetet okozó jogsértés esetén a szervezet vagy személy éves nettó árbevételenek tíz százalékáig, amennyiben ez az ötmillió forintot meghaladja, a számvitelről szóló törvény hatálya alá nem tartozó szervezet vagy személy esetében legfeljebb tizenötmillió forintig terjedhet. Az MNB a Pénztár éves nettó árbevételeire figyelemmel megállapította, hogy a Pénztár terhére fogyasztóvédelmi bírság az MNB tv. 89. § (1) bekezdés a) pontjában foglalt keretek között szabható ki.

Az MNB amellett, hogy a jogszabályok betartására történő felhívás intézkedést alkalmazta, a Pénztárral szemben a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése érdekében a határozat rendelkező részének 6-7. (Panaszügyek kezel.3-4.) pontjában foglalt jogszabályi rendelkezések megsértésével összefüggésben fogyasztóvédelmi bírság kiszabását is szükségesnek tartotta.

Az MNB tv. 88. § (3) bekezdése szerint a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége alapján kell megítélni.

4.2. A bírság kiszabásának indoka

Az MNB felügyeleti tevékenységének az MNB tv. 4. § (9) bekezdés d) pontjában rögzített egyik célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme. Az MNB tv. 81. § (1) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének közös jellemzője, hogy azok minden esetben magukban hordozzák a pénzügyi szervezetek fogyasztónak minősülő ügyfelei érdekeinek sérelmét, illetve annak lehetőségét. Az MNB tevékenységének fenti céljára tekintettel határozottan kíván fellépni az ellenőrzési eljárásaiban tapasztalt vagy egyéb módon tudomására jutott minden olyan magatartással szemben, amely sérti vagy alkalmas arra, hogy sértse a pénzügyi szervezet ügyfeleinek érdekeit.

Az MNB az előbbieken említett célkitűzéseit – a fogyasztóvédelmi rendelkezések jövőbeli maradéktalan érvényesülésének kikényszerítése, valamint a Pénztár által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek a védelme érdekében – a Pénztárral szemben alkalmazandó intézkedés, szankció, illetve annak szükséges és arányos mértékének a megállapítása során is következetesen érvényre kívánta juttatni. Ennek érdekében, jogszabályban biztosított mérlegelési jogkörében az MNB a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására történő felhívás mellett bírság kiszabását is szükségesnek tartotta a jogsértések jellegére és tárgyi súlyára, valamint arra is figyelemmel, hogy az alkalmazott jogkövetkezményeknek egyszerre kell szolgálniuk mind az egyedi (speciális), mind az általános (generális) – a többi piaci szereplőre informatív, figyelemfelhívó erővel ható – prevenciós célokat.

4.3. A bírság kiszabása során mérlegelt körülmények és a bírság összegének megállapítása

A fogyasztóvédelmi bírság mértékének meghatározása során – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjaira tekintettel – az MNB figyelembe vette, hogy a fogyasztók elsődlegesen a panaszkezelési szabályzatból tájékozódhatnak a panaszkezelési eljárással, valamint jogérvényesítési lehetőségeikkel kapcsolatosan, ekként különös jelentősége van annak, hogy a panaszkezelési szabályzat tartalmazzon minden, jogszabályban előírt, kötelezően feltüntetendő információt. A megfelelő panaszkezelési

szabályzat hiányában fennáll annak a kockázata, hogy a Pénztár belső eljárása során nem tartja be a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, ami magában hordozza annak a kockázatát, hogy sérülnek az ügyfelek jogai. Mindezekre tekintettel alapvető követelmény, hogy a panaszkezelési szabályzat a jogszabályoknak megfelelően szabályozza a Pénztár belső eljárását.

Az MNB – az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a) és c) pontjaihoz kapcsolódóan – figyelembe vette továbbá, hogy a telefonon közölt panaszok hangfelvétellel történő rögzítésére vonatkozó jogszabályi előírás a fogyasztók jogérvényesítéshez fűződő jogával kapcsolatban fogalmaz meg alapvető elvárást a Pénztárral szemben, és a jogszabályban előírt hangrögzítés elmaradása a fogyasztó és a Pénztár közötti kommunikáció utólagos rekonstruálhatóságát nehezíti. Az MNB a hangrögzítés elmulasztásával megvalósított jogsértést illetően a bírságkiszabás során figyelembe vette, hogy a jogsértés 1 telefonon közölt panaszt érintett, továbbá a Pénztár a technikai hiba észlelését követően gondoskodott a hangrögzítés biztosításáról.

4. Tájékoztatás (10. pont)

A jelen határozat rendelkező részében előírt tájékoztatás a Pénztár jogi és ténybeli helyzete tekintetében elsőrendű fontosságú, hiszen a megfelelő tájékoztatás hiányában az IT és az EB, illetve a küldöttközgyűlés az Öpt.-ben meghatározott jogköreit nem tudná teljességében gyakorolni, és ez sértené a pénztártagok jogait. A Pénztár igazgatótanácsa, illetve az EB tagjainak feladatait és hatáskörét az Öpt. 24–27. §-ai, egyetemleges felelősségüket feladatkörükben kötelezettségeik megszegésével okozott kárért az Öpt. 20. §-a rögzíti.

A határozat a hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján és 49/C. § (1)-(2) bekezdésén alapul.

A határozat meghozatalára az MNB nevében, az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdés a) pontjában biztosított hatáskörben, az MNB tv. 13. § (1) bekezdésére és a (11) bekezdés a) pontjára figyelemmel, a Magyar Nemzeti Bank egyes hatósági döntéseivel kapcsolatos hatáskörgyakorlás, valamint a hatáskör gyakorlója helyettesítésének részletes szabályairól szóló 45/2019. (XII. 18.) MNB rendelet (**MNB rendelet**) 2. § (9) bekezdés pontja, továbbá helyettesítés esetén a 7. § (1) bekezdés c) pontja alapján került sor. A határozat aláírására az MNB rendelet 6. §-ában foglaltak alapján került sor.

Az MNB tv. 77. § (1) bekezdése szerint a bírságot a kiszabásáról hozott döntés véglegessé válásától számított harminc napon belül kell a döntésben megjelölt számlára befizetni. A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdése, illetve az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**Ákr.**) 135. §-a biztosítja. Az MNB által kiszabott bírságnak az állami adóhatóság útján történő behajtásának lehetősége az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdésén, illetve az Ákr. 132. §-án és 134. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 18. pontján, az Ákr. 112. § (1) bekezdésén, 113. § (1) bekezdés a) pontján, 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 6. §-án, 12. § (2) bekezdés d) pontján, 13. § (11) bekezdésén, 17. §-án, 27. § (1) bekezdésén, 29. § (1) bekezdésén, 39. § (1) és (6) bekezdéseiben, 50. § (1) bekezdésén, 77. § (1)-(2) bekezdésén, 157. §-án, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 72. § (1) bekezdésén, a 608. § (1) bekezdésén, a 630. §-án, valamint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés a), illetve b) pontján alapul.

A határozat az MNB tv. 49/C. § (7) bekezdése alapján alkalmazandó Ákr. 82. § (1) bekezdése értelmében annak közlésével végleges.

2020. január 28.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Nagy Koppány
Biztosítás-, pénztár- és közvetítők felügyeleti
igazgatóság igazgató
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT