

**A Magyar Nemzeti Bank 13/2016. (XII.19.) számú ajánlása
a pénzügyi lakossági termékekkel kapcsolatos termékfelügyeleti és irányítási intézkedésekről**

I. Az ajánlás célja és hatálya

A tisztességes pénzügyi működés, a hosszútávon fenntartható és fogyasztói bizalomra épülő növekedés kulcsa, hogy a pénzügyi szereplők a fogyasztók valós igényeihez igazodó termékeket kínáljanak, ezért a pénzügyi lakossági termékek fejlesztőinek és forgalmazóinak fokozott felelősséggel kell eljárniuk a fogyasztóknak kínált termékek előállítására és forgalomba hozatala során. Jelen ajánlás célja ezért, hogy meghatározza azokat az intézkedéseket és jó gyakorlatokat, amelyeket a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) a pénzügyi lakossági termékek fejlesztése és a fogyasztóknak történő értékesítése során elvár valamennyi, a pénzügyi tevékenységet végző intézménytől, valamint az értékesítésben közreműködő közvetítőtől.

Az MNB által kiadott ajánlások a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseken felül fogalmaznak meg követendő elveket. A jelen ajánlás ezért – a fentiekben deklarált cél érdekében – olyan követendő eljárásokat rögzít, amelyek lényegesek a célpiac azonosítása, valamint a célpiac érdekeinek, céljainak és jellemzőinek való megfelelés szempontjából. Az ajánlás ennek megfelelően a termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseknek a termék előállítója (termékfejlesztő) és forgalmazója tekintetében történő megállapításával foglalkozik, a termék kialakítására, forgalomba hozatalára, illetve a felülvizsgálatára irányuló belső folyamatokat, funkciókat és stratégiákat érinti.

Az MNB további célja, hogy – a pénzügyi ágazatban működő szolgáltatókkal szemben a termékfejlesztés és értékesítés tárgykörében állított elvárásainak megfogalmazása révén – az ajánlás útján növelje az adott tárgykörben a jogalkalmazás kiszámíthatóságát, így az MNB a jelen ajánlás címzettjei piaci magatartásának értékelésekor figyelembe veszi az ajánlásban foglalt elvek megfelelő gyakorlati alkalmazását, követését is.

Az MNB jelen ajánlás közzétételével biztosítja az Európai Bankhatóságnak a lakossági banki termékekkel kapcsolatos termékfelügyeleti és -irányítási intézkedésekről szóló iránymutatása (EBA/GL/2015/18) való megfelelést.

Az ajánlásban szereplő egyes intézkedések szerves részét képezik az ajánlás címzettjeinek belső ellenőrzési rendszereihez kapcsolódó általános szervezeti – különösen a belső ellenőrzés rendszerére és a kockázatkezelésre vonatkozó – követelményeknek, valamint a termékfejlesztés és a termékforgalmazás tekintetében állapítanak meg követendő intézkedéseket. Ezen ajánlás a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló 5/2016. (VI. 6.) számú MNB ajánlásban [a továbbiakban: 5/2016. (VI. 6.) MNB ajánlás] rögzített felügyeleti elvárásokkal együtt alkalmazandó.

Az ajánlás címzettjei:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerinti pénzügyi intézmény és közvetítő,
- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (a továbbiakban: Fsztv.) szerinti pénzforgalmi intézmény, pénzforgalmi közvetítő és elektronikuspénz-kibocsátó intézmény (a továbbiakban együtt: Vállalkozás).

Az ajánlást a 2017. január 3-át követően forgalomba hozott vagy jelentősen átalakított termékekre kell alkalmazni.

II. Értelmező rendelkezések

Jelen ajánlás alkalmazásában:

- a) *célpiac*: azoknak a fogyasztóknak a csoportja vagy csoportjai, akik számára a terméket a termékfejlesztő szerint kialakították;
- b) *felső vezetés*: a Vállalkozásnál vezetői feladatokat ellátó személyek, akik felelősséggel tartoznak e körben végzett tevékenységük kapcsán, és a vezető testület által elszámoltathatóak;
- c) *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;
- d) *forgalmazó*: olyan személy, aki a terméket a fogyasztóknak kínálja, illetve értékesíti, ideértve a termékfejlesztő azon szervezeti egységét, amely a termék forgalomba hozataláért felelős, és nem vesz részt a termék kialakításában;
- e) *termék*: a Vállalkozás által pénzügyi szolgáltatási, vagy pénzforgalmi szolgáltatási tevékenysége körében a fogyasztók számára kínált, fejlesztett, értékesített bármely termék, szolgáltatás, konstrukció, ide nem értve a pénzügyi eszközök piacairól, valamint a 2002/92/EK irányelv és a 2011/61/EU irányelv módosításáról szóló 2014. május 15-i 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (1) bekezdés 43. pontjában meghatározott strukturált betétet;
- f) *termékfejlesztő*: olyan Vállalkozás, amely fogyasztóknak kínálandó terméket kialakít, létrehoz, fejleszt, összeállít vagy meglévő terméket jelentősen átalakít;
- g) *vezető testület*: a Vállalkozás irányítási jogkörrel rendelkező testülete, amely jogosult a Vállalkozás stratégiájának, célkitűzéseinek és általános irányításának a meghatározására, és amely felügyeli és monitorozza a vezetői döntéshozatalt.

III. A termékfejlesztők számára megfogalmazott elvek

Általános rendelkezések

1. Az MNB elvárja, hogy a termékfejlesztő eredményes termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseket állapítson meg, azokat végrehajtsa, felülvizsgálja. Az intézkedéseknek a termékek kialakítása és forgalomba hozatala során a következőkre kell irányulniuk:
 - a) a fogyasztói érdekek, célok és jellemzők figyelembevételének biztosítása,
 - b) a fogyasztókat érő lehetséges károk elkerülése és
 - c) az összeférhetlenségek minimalizálása.
2. Az MNB elvárja, hogy a termékfejlesztő rendszeresen felülvizsgálja és aktualizálja a termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseket.
3. Új termék bevezetésekor ajánlott, hogy a termékfejlesztő biztosítsa, hogy a termékfelügyeleti és irányítási intézkedések figyelembevételre kerüljenek az 5/2016. (VI. 6.) MNB ajánlás VI.3. pontja szerinti új termék politikában azokban az esetekben, amelyekben az 5/2016. (VI. 6.) MNB ajánlás alkalmazandó.
4. A termékfelügyeleti és irányítási intézkedésekkel kapcsolatban a termékfejlesztő által hozott valamennyi intézkedést megfelelően dokumentálni szükséges, e dokumentumokat ellenőrzési célból meg kell őrizni, és azokat kérésre az MNB rendelkezésére kell bocsátani.
5. Az MNB javasolja, hogy a termékfelügyeleti és irányítási intézkedések álljanak arányban a termékfejlesztő érintett üzletágának jellegével, nagyságrendjével és összetettségével. Az arányosság elvének érvényesítése kisebb Vállalkozás (pl. pénzügyi vállalkozás) esetén sem vezethet a jelen ajánlásban foglalt követelmények alkalmazásának – az érintett üzletág jellemzőjére tekintettel történő – mellőzésére.

6. A termékfejlesztőnek az intézkedések végrehajtása, illetve alkalmazása során tekintettel kell lennie a fogyasztót érintő potenciális kockázat mértékére és a termék összetettségére.

Belső ellenőrzés

7. A termékfejlesztőnek biztosítania szükséges, hogy a termékfelügyeleti és irányítási intézkedések adott esetben szervesen beépüljenek a Vállalkozás 5/2016. (VI. 6.) MNB ajánlásban meghatározott irányítási, kockázatkezelési és belső ellenőrzési keretébe. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha e célból a termékfejlesztő vezető testületének jóvá kell hagynia az intézkedések megállapítását és azok későbbi felülvizsgálatait.

8. Az MNB elvárja, hogy a termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseknek való folyamatos belső megfelelésért – a termékfejlesztő megfelelési és kockázatkezelési funkcióinak képviselőitől kapott támogatás mellett – a felső vezetés legyen felelős. A felső vezetésnek rendszeres időközönként ajánlott ellenőriznie, hogy a termékfelügyeleti és irányítási intézkedések még mindig megfelelők-e, és továbbra is teljesítik-e az 1. pontban meghatározott célkitűzéseket, és amennyiben ez már nem áll fenn, az MNB elvárása, hogy a felső vezetés tegyen javaslatot a vezető testületnek az intézkedések módosítására.

9. A 8. pontban meghatározott folyamat felügyeletéért a kockázat-ellenőrzési funkció és a megfelelési funkció által viselt felelősségeknek adott esetben indokolt beépülniük e funkciók rendes feladatkörébe, amelyeket az 5/2016. (VI. 6.) MNB ajánlás IV.2. és IV.3. pontja határoz meg.

10. A felső vezetésnek célszerű biztosítania, hogy a termék kialakításában részt vevő munkatársak ismerjék és kövessék a termékfejlesztő termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseit, hozzáértők, megfelelően képzettek legyenek, valamint értsék és ismerjék a termék elemeit, jellemzőit és kockázatait.

A célpiac

11. Az MNB elvárja, hogy a termékfejlesztő a termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseibe foglalja bele a termék vonatkozó célpiacának azonosítása érdekében követendő lépéseket és jellemzőket, és ezeket szükség esetén aktualizálja.

12. Az MNB meglátása szerint a termékfejlesztőnek a célpiac azonosítását követően biztosítania szükséges, hogy a termék megfelelően minősüljön az azonosított célpiac(ok) érdekei, céljai és jellemzői szempontjából.

13. A termékfejlesztő csak olyan jellemzőkkel, díjakkal és kockázatokkal rendelkező termékeket alakíthat ki, és hozhat forgalomba, amelyek megfelelnek a termék tekintetében azonosított konkrét célpiac érdekeinek, céljainak, jellemzőinek, és e célpiac javát szolgálják.

14. A termékfejlesztőnek indokolt vizsgálnia, hogy a termék hogyan illeszkedik a meglévő termékválasztékba, valamint, hogy a túlságosan sok termékváltozat jelenléte nem akadályozza-e a fogyasztót abban, hogy tájékozott döntést hozzon.

15. Elvárás, hogy a termékfejlesztő azonosítsa azokat a piaci szegmenseket is, amelyek érdekeinek, céljainak és jellemzőinek a termék valószínűleg nem felel meg.

16. Annak eldöntésekor, hogy valamely termék megfelel-e valamely konkrét célpiac érdekeinek, céljainak és jellemzőinek, a termékfejlesztőnek ajánlott értékelnie a célpiac pénzügyi teljesítőképességének mértékét.

A terméktesztelés

17. Az MNB elvárja, hogy a termék forgalomba hozatala előtt, valamely meglévő termék új célpiacnak történő értékesítése előtt, vagy valamely meglévő termék jelentős átalakítása előtt a termékfejlesztő végezzen terméktesztelést annak értékelése érdekében, hogy a termék számos különféle forgatókönyv – köztük stressz forgatókönyvek – esetén hogyan érintené a fogyasztóit. Amennyiben a forgatókönyv-elemzés a célpiac számára hátrányos eredményeket jelez, akkor elvárás a termékfejlesztővel szemben, hogy megfelelően átalakítsa a terméket.

Nyomon követés

18. Szükséges, hogy miután a terméket forgalomba hozták, a termékfejlesztő viselje a végső felelősséget a termék nyomon követéséért, ezért a terméket folyamatosan nyomon kell követnie annak érdekében, hogy a fogyasztók érdekeinek, céljainak és jellemzőinek megfelelő figyelembevétele továbbra is biztosított legyen. A termék nyomon követése során a termékfejlesztő figyelembe kell, hogy vegye az adott termékre érkezett fogyasztói jelzéseket, panaszokat, továbbá a forgalmazó által gyűjtött információkat, amelyek értékeléséről évente legalább egyszer jelentést készít a felső vezetés részére.

Korrekciós intézkedés

19. Ha a termékfejlesztő a forgalomban lévő termékkel kapcsolatban vagy a termék teljesítményének a 18. pontban előírt nyomon követése során problémát észlel, indokolt haladéktalanul meghoznia a szükséges intézkedést a helyzet enyhítése és a probléma újbóli előfordulásának megelőzése érdekében.

20. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a korrekciós intézkedés magában foglalja a forgalmazónak a meglévő termékek változásairól vagy átalakításairól való azonnali értesítését és mindennemű további, a helyzet orvoslásához szükséges intézkedést.

Forgalmazási csatornák

21. Az MNB elvárja, hogy a termékfejlesztő az adott célpiac számára megfelelő forgalmazási csatornákat válasszon. E célból a termékfejlesztőnek olyan forgalmazókat ajánlott kiválasztania, akik rendelkeznek az egyes termékek helyes forgalomba hozatalához és a megfelelő tájékoztatás nyújtásához – a fogyasztóknak a termék jellemzőiről, valamint kockázatairól történő felvilágosításához – szükséges tudással, szakértelemmel és képességgel. Forgalmazási csatornáinak megválasztásakor a termékfejlesztő mérlegelheti valamely meghatározott termék forgalmazásának a fogyasztók számára meghatározott jellemzőket kínáló csatornákra való korlátozását.

22. Az MNB elvárja, hogy a termékfejlesztő rendszeresen ellenőrizze, hogy a termékeket az azonosított célpiacon terjesztik, és azokat a célpiacon kívül csak indokolt jelleggel értékesítik.

23. A termékfejlesztőnek minden észszerű lépést szükséges megtennie annak biztosítása érdekében, hogy a forgalmazó a termékfejlesztő termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseinek céljait betartva járjon el. A termékfejlesztőnek megfelelő intézkedést indokolt tennie, ha aggályok vetődnek fel valamely forgalmazási csatorna megfelelőségével kapcsolatban, például beszüntetheti az adott csatorna adott termék esetében történő igénybevitelét. A termékfejlesztőnek folyamatos jelleggel biztosítania kell különösen, hogy a termék az igénybe vett forgalmazási csatornákon keresztül főként a kívánt célpiacot érje el.

A forgalmazóknak nyújtott tájékoztatás

24. Az MNB elvárja, hogy a termékfejlesztő leírást adjon a forgalmazó számára a termék jellemzőiről, kockázatairól és bármilyen korlátozásáról, valamint a termék fogyasztó által megfizetendő (a termékfejlesztő által ismert vagy ésszerűen elvárhatóan ismert) teljes áráról, amely magában foglal minden kapcsolódó díjat, terhet és költséget.

25. A termékek tekintetében a forgalmazó számára biztosítandó információknak és adatoknak megfelelő színvonalúnak, egyértelműnek, pontosnak és naprakésznek kell lenniük.

26. Az MNB elvárja, hogy a termékfejlesztő biztosítsa, hogy a forgalmazónak nyújtott tájékoztatás minden lényeges részletre kiterjedjen, amely szükséges ahhoz, hogy a forgalmazó

a) megértse és megfelelően forgalomba hozhassa a terméket, és

b) megállapítsa, hogy a terméket mely célpiac számára alakították ki – figyelemmel a 11. pontban foglaltakra is –, valamint felismerje azokat a piaci szegmenseket, amelyek céljainak, érdekeinek és jellemzőinek a termék – figyelemmel a 15. pontban foglaltakra – valószínűleg nem fog megfelelni.

IV. A forgalmazók számára megfogalmazott elvek

Általános rendelkezések

27. Az MNB elvárja, hogy a forgalmazó eredményes, saját méretének, valamint a termékek forgalomba hozatalával kapcsolatos szerepének megfelelő és azzal arányos termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseket állapítson meg, illetve hajtson végre. A forgalmazónak az intézkedéseket úgy kell kialakítani, hogy a termékek forgalomba hozatala során biztosított legyen a fogyasztói érdekek, célok és jellemzők megfelelő figyelembevétele, a fogyasztókat érő lehetséges károk elkerülése és az összeférhetlenségek minimalizálása.

28. Az MNB elvárja, hogy a forgalmazó rendszeresen vizsgálja felül, valamint aktualizálja a termékfelügyeleti és irányítási intézkedéseket. Amennyiben a forgalmazó a termékfejlesztő szervezeti egysége, akkor a termék felügyeleti és irányítási intézkedéseket összehangoltan kell megállapítani, felülvizsgálni és aktualizálni.

29. A termékfelügyeleti és irányítási intézkedésekkel kapcsolatban a forgalmazó által hozott valamennyi intézkedést megfelelően dokumentálni ajánlott, e dokumentumokat ellenőrzési célból meg kell őrizni, és azokat kérésre az MNB vagy a termékfejlesztő rendelkezésére kell bocsátani.

Forgalmazói irányítás

30. Az MNB elvárja, hogy a forgalmazó biztosítsa, hogy a termékfelügyeleti és irányítási intézkedések szervesen beépüljenek általános rendszereibe és kontrollintézkedéseibe. E célból adott esetben a vezető testületnek szükséges jóváhagynia azok megállapítását és későbbi felülvizsgálatait.

A célpiac ismerete

31. Szükséges, hogy a forgalmazó felhasználja a termékfejlesztő által biztosított tájékoztatást, és rendelkezzen annak eldöntéséhez szükséges tudással és képességgel, hogy valamely fogyasztó a célpiachoz tartozik-e vagy sem. A forgalmazónak célszerű megfelelően figyelembe vennie minden olyan lényeges információt, amelynek révén felismerheti azt a célpiacot, amely számára a terméket kialakították, valamint

azokat a piaci szegmenseket, amelyek érdekeinek, céljainak és jellemzőinek a termék valószínűleg nem fog megfelelni.

Tájékoztatás és támogatás a termékfejlesztő intézkedéseihez

32. Szükséges, hogy a forgalmazó figyelembe vegye a termékfejlesztő által nyújtott tájékoztatást, és a fogyasztó számára tegye hozzáférhetővé a termék fő jellemzőit, kockázatait és a fogyasztó által megfizetendő teljes árat, beleértve valamennyi kapcsolódó díjat, terhet és költséget, valamint a termékfejlesztő részéről a célpiac általi felhasználásra biztosított további anyagokat.

33. A forgalmazó csak indokolt esetben értékesítheti a terméket olyan fogyasztónak, aki nem tartozik a célpiachoz. A forgalmazónak adatokkal kell alátámasztania, hogy miért kínálta fel a terméket olyan fogyasztónak, aki nem tartozik a célpiachoz.

34. Annak érdekében, hogy segítse a termékfejlesztőt a termék-nyomonkövetési kötelezettsége teljesítésében, a forgalmazónak olyan információkat indokolt gyűjtenie, amelyek alapján a termékfejlesztő eldöntheti, hogy a forgalmazó által forgalomba hozott termék folyamatos jelleggel megfelel-e a célpiac érdekeinek, céljainak és jellemzőinek.

35. Ha a forgalmazó a termék felkínálása és értékesítése során problémákat észlel a termék jellemzőivel, a termékinformációkkal vagy a célpiaccal kapcsolatban, erről azonnal tájékoztatnia kell a termékfejlesztőt.

Kiszervezés

36. Amennyiben a termékfejlesztési, illetve forgalmazási tevékenységet részben vagy egészében kiszervezték harmadik félhez, vagy azt más okból más jogalany végzi, a termékfejlesztőnek és adott esetben a forgalmazónak ennek során biztosítani szükséges az Európai bankfelügyelők bizottsága (CEBS) kiszervezésre vonatkozó iránymutatásaiban¹ rögzített követelményeknek való megfelelést. Ebbe beletartozik különösen a 2. iránymutatás, amely szerint „a kiszervezéssel vagy a kiszervezett tevékenységgel kapcsolatos kockázatok megfelelő kezeléséért való végső felelősség a kiszervező intézmény felső vezetését terheli”.

V. Záró rendelkezések

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

38. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

¹ Lásd a CEBS kiszervezésre vonatkozó iránymutatásait (2006):

<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/104404/GL02OutsourcingGuidelines.pdf.pdf>

39. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó ajánlásnak.

40. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2017. január 3-ától várja el.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke