

# **KIVONAT**

***Az OTP Bank Nyrt. csalás elleni politikája***

## I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

(1) Az OTP Bankcsoport (továbbiakban: Bankcsoport) a jogszabályok előírásaival, a nemzetközi és európai pénzügyi felügyeleti hatóságok iránymutatásaival, valamint a Magyar Nemzeti Banknak a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról szóló 12/2022. (VIII.11.) ajánlásával (a továbbiakban: MNB Ajánlás) összhangban, biztosítja a Bankcsoportnál előforduló csalások megelőzését, felderítését és vizsgálatát. Végrehajtja az ebből adódó feladatok megvalósításához szükséges intézkedéseket, az esetleges csalásokkal kapcsolatos kockázatok azonosítását, és intézkedik a szükséges kockázatcsökkentő intézkedések bevezetéséről.

(2) A Csalásmegelőzési Politika (továbbiakban: Politika) célja, hogy – az OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: Bank) vezetése által megfogalmazott elvárások és iránymutatások alapján, figyelembe véve az érvényes és hatályban lévő jogszabályokat, szabályozói útmutatásokat és belső szabályzatokat – összefoglalja a Bank csalás elleni tevékenységével kapcsolatos alapelveket, kijelölje ezen tevékenység fő irányvonalát, amelyek együttesen meghatározzák, elősegítik és támogatják a megfelelő, törvényes, biztonságos banki működést.

## II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### II.1. A szabályozás hatálya

(3) A csalás megelőzési tevékenység kiterjed a Bank egészére, minden szervezeti egységére és tevékenységére. A kiszervezett tevékenységet, szakértői, tanácsadói megbízásokat ellátó természetes és jogi személyekre egyaránt érvényes, hogy a csalás elleni követelményeknek és előírásoknak meg kell felelniük.

### II.2. Alapelvek

(4) A Politikában megfogalmazott célok, valamint intézkedések tekintetében az alábbi alapelvek érvényesülnek:

- a/ **Az Ügyfelek és a Bank védelme:** a Bank elkötelezett a csalás megelőzésében, felderítésében és hatékony kezelésében annak érdekében, hogy az ügyfelek rábízott pénzét, valamint saját vagyoni eszközeit minden körülmények között megóvja.
- b/ **Zéró tolerancia:** az ügyfelek vagy a Bank sérelmére megkísérelt vagy megvalósult szándékos visszaélésekkel szemben zéró toleranciát tanúsít, és nem tesz különbséget a külső és a belső csalás elkövetői között.
- c/ **Csalásmegelőzés:** a Bank a csalás elleni tevékenysége során a megelőzésre helyezi a hangsúlyt, törekedve arra, hogy a csalási kockázatot a minimálisra csökkentse. A csalárd

módon kikerült vagyoni eszközök visszaszerzése, beszedése egyrészt költséges, időben elhúzódó folyamatok függvénye, másrészt a megvalósult csalások komoly reputációs kockázatokat, ügyfél bizalomvesztést eredményezhetnek.

- d/ **Teljesség, gyorsaság tárgyilagosság:** a csalásgyanús eseményeket a teljesség igényével, felfedezésüktől számított legrövidebb idő alatt a visszaélési körülmények tényszerű megállapításával kell feltárni. Ez magába foglalja az elkövetés körülményeinek tényszerű megállapítását, az elkövetés módjának és az elkövető személyének lehetőség szerint azonosítását, továbbá kiterjed az üzleti folyamatokban és kontrollrendszerekben tapasztalható azon hiányosságokra, amelyek a csalásgyanús események bekövetkezéséhez vezethettek.
- e/ **Arányosság:** a csalás elleni küzdelem céljainak megvalósításához olyan eszközöket szükséges választani, amelyek indokoltak és adott célok megvalósítását leginkább szolgálják, de sem a Bank, sem pedig az ügyfelek számára nem okoznak indokolatlan terheket vagy károkat.
- f/ **Integritás és munkavállalói etika:** a csalás elleni küzdelemben résztvevő munkavállalóknak a szervezeteik tevékenységére vonatkozó szabályoknak, a meghatározott célkitűzéseknek, értékeknek, etikai normáknak megfelelő előírások szerint kell eljárniuk.
- g/ **Együttműködés:** az érintett Banki szereplők és az ügyfelek együttes fellépésére van szükség a hatékony csalás elleni küzdelemben, melynek érdekében a Bank minden rendelkezésére álló eszközzel törekszik a munkavállalói és az ügyfelei csalás elleni tudatosságának növelésére. Ezzel párhuzamosan hatékony együttműködést kell megvalósítani a rendvédelmi szervekkel, az egyéb hatóságokkal, a hazai pénzintézetekkel, a felügyeleti szervekkel, a nemzetközi kártyatársaságokkal, a Magyar Bankszövetség munkacsoportjaival és a Bankcsoporton belül a szakterületekkel.
- h/ **Visszacsatolás:** a bekövetkezett csalások jövőbeni előfordulásának kivédése és megfelelő időben történő észlelése érdekében rendszeres visszamérésre van szükség a kialakított módszertanok, szűrési automatizmusok és monitoring rendszerek hatékonyságának mérésével annak érdekében, hogy megfelelő időben intézkedni lehessen a feltárt hiányosságok megszüntetésére. Az objektív és pontos visszamérés érdekében a Bank megfelelő részletezettségű nyilvántartást vezet, és a vezető testület, valamint az érintett területek rendszeres gyakorisággal átfogó tájékoztatást kapnak az adott időszakban felmerült csalásgyanús esetekről, tendenciákról és a megtett intézkedésekről.
- i/ **Innováció:** a csalások minél korábbi kiszűrése érdekében a Bank törekszik arra, hogy olyan - mindig az adott külső környezeti hatásokhoz és tendenciákhoz igazodó - monitoring tevékenységet végezzen és olyan technológiai és technikai eljárásokat alkalmazzon, amelyek kikényszerítik a csalások megelőzését és a szervezett csalások elleni védelmet, valamint szükség esetén folyamatjavító intézkedéseket, rendszerfejlesztéseket.

### II.3. A csalás elleni tevékenység alapfogalmai

(5) Csalásmegelőzési tevékenység: Olyan eszközök, módszerek és programok összessége, melynek célja a csalási kockázatot jelentő tényezőket a pénzügyi szervezet minél korábbi fázisban azonosítsa, elemezze és csökkentse.

(6) Csalás gyanú: Azon tevékenység észlelése és felderítése, amely során a Bank és/vagy a Bank ügyfeleinek megtévesztése történik a pénzeszközök megszerzése céljából.

(7) Bizonyított csalás: Minden olyan ügylet, ahol a csalás elkövetése bizonyítottan megállapításra kerül (pl. Informatika és Bankbiztonsági Igazgatóság vizsgálati eredménye, fiókban vagy központi ellenőrzés alkalmával valótlan tartalmú dokumentum észlelése stb.).

(8) Belső csalás: A munkavállaló adott munkakörével összefüggő, azon tevékenysége, amelynek következtében a Bank, a Bank ügyfelei anyagi veszteséget vagy erkölcsi kárt szenvednek, illetve a Bank működésében bármely módon zavar következhet be.

(9) Hitelcsalás: A leendő és már meglévő ügyfelek által elkövetett visszaélés, amikor egy személy vagy csoport szolgáltatást vagy terméket igényel és valótlan információkat közöl, hamis dokumentumokat mutat be vagy használ fel, illetve információ merül fel, hogy a hitelt törlesztési szándék nélkül igényli annak érdekében, hogy a termékhez vagy a szolgáltatáshoz jogosulatlanul hozzájusson, vagy a hitelezési időszak alatt visszaélést követ el a pénzügyi intézmény kárára (pl. tartozás fedezetének elvonása).

(10) Ügyfelek megtévesztésével megvalósuló csalás: A bankközi viszonylatban elszámolt fizetési műveleteket érintő olyan csalás gyanús események, amelyek esetében a számlatulajdonos ügyfél megtévesztésével kerül sor az ügyfél, vagy az ügyfél adatokat jogtalanul megszerző személy által kezdeményezett átutalásra, és erre hivatkozva a számlát vezető bank, illetve magyar hatóság az összeg visszafordítását, vagy zárolását kezdeményezi.

(11) A Bank szervezeti egysége által jelzett csalás gyanú: Elsődlegesen a Proactive Risk Manager csalásfigyelő monitoring rendszerben történő riasztás és/vagy vizsgálat alapján észlelt csalás gyanús művelet. Másodlagos információ forrása lehet a gyanús tevékenységeknek a bankon belüli más bankbiztonsági és/vagy információbiztonsági szakterület, ügyfélszolgálati terület, fióki terület, vagy háttérműveleti terület általi jelzés, bankon kívüli hatósági vagy társbanki jelzés.

(12) E-mail küldésével magvalósított csalás (CEO fraud, hamis weboldal, link, egyéb adatkérés): A Bank egyik vezető beosztású munkatársa nevében történő hamisított e-mail küldése azzal a szándékkal, hogy a bankcsoport alkalmazottait rávegyék egy adott tranzakciós művelet elvégzésére, általában pénz átutalására, jellemzően egy offshore számlára.

(13) Adathalászat: Harmadik félnek az ügyfél érzékeny fizetési információk (hitelkártya-adatok, személyes azonosítók, fiók felhasználónevek és jelszavak) megszerzésére irányuló tevékenysége, amely az ügyfél megtévesztésével valósul meg. (SMS – ben, telefonon és emailben, hamisított weboldalra irányítással, Phising, Vhishing)

(14) Számlák feletti jogtalan rendelkezés: Jogtalan átutalási cselekmény akkor valósul meg, ha a számlatulajdonos tudta és hozzájárulása nélkül más személy(ek) hamis, vagy meghamisított átutalási megbízás benyújtásával, illetve az elektronikus csatornákon végzett jogtalan tranzakcióval, vagy a telebanki szolgáltatás igénybevételével jogtalanul adott utasítással pénzügyi összeget utaltat(nak) át más számlára elsősorban abból a célból, hogy ahhoz jogosulatlanul hozzáférjen(ek).

(15) Bankkártyás visszaélés: Bankkártyás visszaélésnek minősül a bankkártya, illetve bankkártya adatok (kártyaszám, lejárat dátum, PIN kód, kártya hátoldalán szereplő 3 jegyű ellenőrző kód, mágnescsíkon, illetve chip-en szereplő adatok stb.) jogtalan megszerzése, a bankkártya, vagy a bankkártya adatok jogosulatlan, azaz a kártyabirtokos tudta és hozzájárulása nélkül történő felhasználása vásárlásra, készpénzfelvételre és egyéb tranzakciók végrehajtására. Ide értendő maga a kártyabirtokos által végrehajtott jogtalan tranzakció is, amely során a bank számítástechnikai rendszereinek működését, illetve a kártyatermék konstrukciós kialakítását kijátszva fedezetlen bankkártya használat történik. Bankkártyás visszaélésnek minősül minden, a Bank által kibocsátott, valamint a Bank elfogadói hálózatában elfogadott nem OTP kibocsátású bankkártyákhoz, illetve a Bank ATM és kereskedői elfogadó hálózatához kapcsolódó bűncselekmény és azok kísérlete.

(16) Csalás Elleni Kompetenciaközpont: Olyan önálló szervezeti egység, amely a csalások megelőzésével és kezelésével járó feladatok koordinálását végzi. Többek között olyan tevékenységeket végez, amelyek különböző eszközökkel, módszerekkel és programokkal biztosítják a csalási kockázatot jelentő tényezők minél korábbi azonosítását, elemzését, előfordulásuk csökkentését.

(17) Fraud Fórum: olyan platform, ahol a résztvevők megismerik a bankcsoportra vonatkozó aktuális csalási tendenciákat, a megtett kockázatcsökkentő intézkedéseket és azok eredményét. Szükség esetén cselekvési tervet állítanak fel, meghallgatják annak megvalósításáról szóló beszámolót. A résztvevők megosztják egymással tudásukat és tapasztalataikat a csalás megelőzésével, felderítésével és vizsgálatával összefüggésben. A Fraud Fórum ülésére az állandó tagokon kívül meghívást kap azon üzleti terület képviselője, amelynek termékével vagy eljárásával kapcsolatos a gyakorlati tapasztalatok alapján csalási kockázat merül fel.

#### **II.4. A csalás megelőzési funkció helye a belső védelmi vonalak rendszerében**

(18) Az MNB Ajánlás – összhangban az európai pénzügyi felügyeleti hatóságok iránymutatásaival, valamint a nemzetközi pénzügyi szabályozó testületek ajánlásaival – meghatározta a csalások megelőzésével és kezelésével összefüggő belső szabályozás alapelveit, amelyeket a Bank tevékenységébe beépít és betart.

(19) A csalások megelőzésére és kezelésére vonatkozó stratégia és politika kiterjed a Bank, illetve csoport teljes szervezetére (beleértve a vezető testületeket és a belső controll funkciókat ellátó szervezeti egységeket is), valamennyi tevékenységére és szolgáltatására.

(20) A megelőző tevékenység első szinten az üzleti folyamatokba épített csalás csökkentő kontroll folyamatokban és a kapcsolódó ellenőrzésekben testesül meg.

(21) A megelőzési tevékenység részeként, az üzleti folyamatokba beépítésre kerülnek azok az ellenőrzési pontok - valamint az üzleti folyamatokat kiszolgáló rendszerekbe azok a figyelmeztető jelek, küszöbértékek - amelyek lehetővé teszik a csalások vagy azok kísérletének időben történő észlelését és lehetőség szerint a megakadályozását, valamint az okozott károk minimalizálását.

(22) Az elvárások szerinti csalás elleni belső védelmi vonalak kialakítását mind Banki, mind Bankcsoport szinten kell megvalósítani.

## **II.5. Együttműködés egyéb belső kontroll funkciókkal és szakterületekkel**

(23) A Bank az MNB Ajánlást követve olyan funkciókat alakít ki, amelyek tekintettel vannak a Bank, illetve a Bankcsoport által folytatott szolgáltatási tevékenységek sajátosságaira, kiterjedtségére és összetettségére. Ennek keretében megvalósul az egyéb belső kontroll funkciókkal, szakterületekkel (kockázati kontroll, belső ellenőrzés, kockázatkezelés, bankbiztonság stb.) való együttműködés is.

(24) A Szabályzat csoportszintű szabályozó dokumentum, mivel a Politika iránymutató és követendő a Bankcsoport tagjai számára. Az egyes csoporttagok a tevékenységük összetettségéhez és méretük különbözőségéhez, illetve a külföldi csoporttagok esetében az adott ország jogszabályaihoz igazodóan, de a Bank Politikájának elvei alapján alkotják meg a saját (helyi csoportszintű) csalás elleni politikájukat, alakítják ki a végrehajtásukat biztosító szabályzataikat és eszközrendszerüket.