

Egyes esetekben nem jól mérte fel ügyfelei alkalmasságát az Erste Befektetési Zrt.

Az MNB 15 millió forint bírságot szabott ki az Erste Befektetési Zrt.-re az ügyfelek alkalmasságnak értékelése, az ügyfélkommunikáció rögzítése, kiszervezések, javadalmazás, IT sérülékenységvizsgálat és a panaszkezelés terén feltárt hiányosságok miatt. A feltárt problémák nem veszélyeztetik a befektetési szolgáltató működését, de kijavításuk elengedhetetlen.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) – korlátozott, nem teljeskörű, helyszíni ellenőrzést is magába foglaló – átfogó vizsgálatot végzett az Erste Befektetési Zrt.-nél, a 2021. január 1-jétől a vizsgálat lezárásáig tartó időszakot áttekintve.

A pénzügyi felügyelet feltárta, hogy a befektetési szolgáltató több esetben az üzletkötők által irányítottan, nem megbízható módon végezte el az ügyfelek (a befektetési ismereteket, veszteségviselő képességet felmérő) alkalmassági tesztjének módosítását. Ezáltal az adott ügyfelek kockázati besorolásai kifejezetten úgy változhattak, hogy lehetővé váljon egyes konkrét termékek számukra történő értékesítése.

Az Erste Befektetési Zrt., illetve függő ügynökei a jogszabályi előírásokkal ellentétben nem minden esetben rögzítették az ügyfelekkel történt lényeges – pl. ügyletkötések tervezésével, ajánlás nyújtásával kapcsolatos – telefonos kommunikációt. A társaság függő ügynökeinél maga is feltárt hiányosságokat ezzel kapcsolatosan, ám ennek ellenére sem hozott a helyzet orvoslását szolgáló, a nem rögzített csatornákon való kommunikáció megszüntetését szolgáló konkrét intézkedéseket.

Az MNB megállapította azt is, hogy a befektetési szolgáltató egyes kiszervezett tevékenységei kapcsán nem végezte el azok önálló folyamatos értékelését sem a jogszabályi elvárásoknak megfelelően, annak kapcsán kizárólag egyéb dokumentumokra hagyatkozott.

Az Erste Befektetési Zrt. függő ügynökei javadalmazása, a havi ügynöki díj megállapítása során nem biztosította, hogy a jogszabályoknak való megfelelést, az ügyfelek méltányos kezelését, illetve a nekik nyújtott szolgáltatás minőségét a jogszabály által elvárt mértékben figyelembe vegyék. Ezen elveket a – szintén releváns személynek minősülő – függő ügynökei tevékenységében közreműködő személyek javadalmazásának meghatározása és összege kapcsán is érvényesíteni kell.

Az IT-sérülékenységvizsgálatok kapcsán fejleszteni szükséges az azokat meghatározó eljárásrendet, illetve a kockázatokkal arányosan bővíteni kell az abba bevonandó eszközök, szegmensek körét is. A vizsgálat azt is megállapította, hogy a befektetési szolgáltató nem minden esetben küldte meg a jogszabályi határidőn belül válaszát a hozzá írásban panaszt benyújtó ügyfelei számára.

Mindezek nyomán az MNB ma közzétett határozatában 15 millió forint felügyeleti bírságot szabott ki az Erste Befektetési Zrt.-re, és 120-180 napos határidővel kötelezte azt a feltárt hiányosságok kijavítására. A feltárt problémák nem veszélyeztetik a befektetési szolgáltató üzletileg megbízható (prudens) működését, és az ügyféleszközök rendelkezésre állását.

[A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-III-B-12/2024. számú határozata az ERSTE Befektetési Zrt.-nél lefolytatott ellenőrzési eljárás intézkedések és bírság alkalmazásával történő lezárásáról](#)

Sajtókapcsolat:

- +36 1 428 2600
- sajt@mnbbank.hu

Eredeti tartalom: Magyar Nemzeti Bank

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/13119/egy-esetekben-nem-jol-merete-fel-ugyfelei-alkalmassagat-az-erste-befektetesi-zrt/>