

Dr. Jónás Dorottya*

Befektetési szolgáltatók: a szó elszáll, de írásnak kell maradnia

A befektetési vállalkozásoknak több kommunikációs csatorna is rendelkezésre áll, hogy szolgáltatásnyújtás céljából kapcsolatba lépjenek ügyfeleikkel. Bármelyiket is választják, kötelezően rögzíteniük kell az elhangzott szolgáltatási információkat, akár telefonon, akár szóban vagy elektronikus üzenetváltás során került sor a kommunikációra. Minderről nyilvántartást kell vezetniük az MNB esetleges későbbi ellenőrzése érdekében. A cél, hogy később is alá tudják támasztani, hogy milyen szempontok alapján nyújtottak szolgáltatásokat, adtak tanácsot az ügyfeleknek.

A jogszabályi előírások alapján a befektetési vállalkozásoknak az általuk nyújtott összes szolgáltatásról, tevékenységről és ügyletről folyamatos, időrendi nyilvántartást kell vezetniük. Ez mindenfajta ügyfélmegbízásra vonatkozik, beleértve a portfóliókezelés keretében adott megbízásokat és a szolgáltató saját számláról teljesített ügyleteit is. Olyan teljes körű nyilvántartást kell létrehozniuk, amely alkalmas arra, hogy az összes ügylet azonosítható és visszakereshető legyen, ezzel biztosítva, hogy a Magyar Nemzeti Bank (MNB) a későbbiekben is információt kaphasson egy ügylet körülményeiről felügyeleti feladatai ellátása során vagy egy esetleges ügyfélpanasz esetén. A nyilvántartást jellemzően elektronikusan vezetik.

A befektetési vállalkozásoknak nyilvántartást kell vezetniük az általuk folytatott ún. releváns telefonbeszélgetésekről és elektronikus üzenetváltásokról is. Ezek a saját számlás kereskedésben megkötött ügyleteket, valamint a megbízások felvételével, továbbításával és végrehajtásával kapcsolatos ügyfélmegbízási szolgáltatásokat érintik. Az ilyen telefonbeszélgetések és elektronikus üzenetváltások közé tartozik az a kommunikáció is, amely valamilyen ügylettel, tranzakcióval kapcsolatos, akkor is, ha ez nem vezetett ügyletkötéshez vagy arra csak később, egy másik kommunikáció folyamánként került sor.

Elektronikus üzenetváltás lehet az e-mail, az SMS, az applikációk vagy internetes kommunikációs platformok által biztosított elektronikus üzenetváltások, vagy egyéb elektronikus beszélgetések is (pl. Bloomberg-chat).

A kommunikáció rögzítésének egyfelől célja, hogy bizonyítékok álljanak rendelkezésre az ügyfél által adott megbízások részleteiről, s arról, hogy a befektetési vállalkozás az ügyfél által megadottak szerint hajtotta végre a kért tranzakciókat. Azt is biztosítja, hogy rögzítsék, hogy a szolgáltató részéről mi hangzott el, miről és hogyan nyújtott tájékoztatást az ügyfélnek, esetleg milyen dokumentumokat, tájékoztatókat adott át.

A telefonbeszélgetések, üzenetváltások, valamint az egyéb módon rögzített releváns kommunikáció esetében jogszabály előírja, hogy azokat öt évig – bizonyos esetekben akár hét évig is – meg kell őrizni. A befektetési szolgáltatóknak meg kell tenniük minden észszerűen szükséges lépést, hogy a munkatársaik és a közvetítők által folytatott releváns telefonbeszélgetéseket és elektronikus üzenetváltásokat rögzítsék, és megelőzzék, hogy olyan módon kommunikáljanak, ami nem követhető vissza. Az ügyfelekkel való kommunikációban csak olyan eszköz megengedhető,

amit a befektetési vállalkozás kontrollál, azaz lehet rögzíteni rajta a kommunikációt és azt másolni is.

Az, hogy mi számít észszerűen szükséges lépésnek, értelemszerűen több körülménytől is függ. A befektetési vállalkozás mérete, szervezeti felépítése, nyújtott szolgáltatása és annak összetettsége, az alkalmazott kommunikációs csatornák mind-mind befolyásolják ennek megítélését. Az erre vonatkozó, a nyilvántartási szabályokkal kapcsolatos politikákat, eljárásokat és azok vezetői felügyeletét a szolgáltatónak az MNB kérésére be kell mutatnia.

A releváns kommunikáció rögzítéséről, visszahallgathatóságáról, -nézhetőségéről, valamint a tárolás idejéről előzetesen az ügyfeleket tájékoztatni szükséges, ennek függvényében kerülhet csak sor velük így folytatott kommunikációra. Mivel jogszabály nem határozza meg, hogy a tájékoztatást milyen formában kell megtenni, s az sem előírás, hogy az ügyfélnek ezt kifejezetten el kell fogadnia, ezért erre lehetőség van a szerződésben, üzletszabályzatban, a telefonhíváskor ennek közlésével vagy más módon is.

Vannak olyan esetek is, amikor a (leendő) ügyféllel a kommunikációra nem telefonon vagy elektronikus üzenetváltással kerül sor, hanem személyes megbeszélés során, jellemzően befektetési tanácsadás során a szolgáltató székhelyén, telephelyén. Ilyenkor nem életszerű elvárás a befektetési szolgáltatók felé, hogy a szóban elhangzott beszélgetés teljes terjedelmét visszakövethetővé tegyék. Az elhangzott lényeges információkat azonban mindenképpen rögzíteniük kell.

Jogszabály sorolja fel azokat az információkat, amit kötelezően rögzíteni kell a szolgáltató nyilvántartásában. Ilyen a megbeszélés napja, időpontja, annak helyszíne, a résztvevők személye, a megbeszélés kezdeményezője és továbbá az ügyfélmegbízás fontos adatai (ideértve az árat, a volument, a megbízás típusát, valamint az átadás vagy a végrehajtás előírt időpontját). A releváns kommunikáció rögzítése történhet feljegyzés vagy jegyzőkönyv formájában is. Az MNB a jogszabály által felsorolt kötelező elemek mellett jó gyakorlatnak tartja a szabad szöveges mezők használatát, ami lehetőséget nyújt a találkozókat kapcsán további részletek, információk rögzítésére is.

Mindig egyedileg mérlegelendő, hogy mi a releváns információ. Ilyen lehet, hogy milyen termékeket ismertettek (akkor is, ha tranzakció nem született belőle), milyen tájékoztatások hangzottak el vagy tájékoztatókat adtak át a beszélgetés során, továbbá, hogy az ügyfél milyen információkat osztott meg a személyes körülményeiről, befektetési céljairól.

A releváns információ köréhez az MNB álláspontja szerint hozzátartoznak a megbízás megadásához vezető, az ügyfél és az intézmény közötti telefonbeszélgetések vagy elektronikus üzenetváltások során elhangzott befektetési tanácsadás lényeges információi is. Így ezeket is rögzíteni kell tartós adathordozón.

Ezzel összhangban az ügyfélmegbízások esetén is tartós adathordozón kell rögzíteni a megbízásadást megelőzően az ügyféllel való személyes találkozón elhangzott jelentős beszélgetések lényeges tartalmát (amelyek egy későbbi megbízás szempontjából relevánsak lehetnek), még akkor is, ha később a megbízás nem valósul meg. Az esetleges jogviták esetén mind a szolgáltatónak, mind az ügyfélnek hasznos lehet, ha a jegyzőkönyv alapján rekonstruálható az egyeztetés, még ha nem is olyan részletességgel, mint egy telefonbeszélgetés esetén.

AZ MNB a felügyelési és vizsgálati tevékenysége során rendszeresen ellenőrzi az ügyfelek és a befektetési szolgáltatók közti releváns kommunikáció rögzítésének gyakorlatát. A felügyelet az elmúlt években több intézmény ellenőrzése során állapította meg ennek kapcsán kisebb-nagyobb hiányosságokat (főképp azt, hogy a piaci szereplők a személyesen nyújtott befektetési tanácsadás során írásban egyáltalán nem, vagy csak hiányosan rögzítették az elhangzott releváns kommunikációt). A befektetési vállalkozásoknak ezért kiemelt figyelmet kell fordítani a telefonon, szóban vagy elektronikus üzenetváltás során elhangzott befektetési tanácsadáshoz vagy megbízáshoz kapcsolódó releváns kommunikáció rögzítésére, mind a jogszabályi megfelelés biztosítása, mind a jövőbeli jogviták elkerülése érdekében.

** A szerző a Magyar Nemzeti Bank tőkepiaci jogértvényesítési jogásza*

„Szerkesztett formában megjelent 2025. május 1-jén a Privátbankár.hu oldalon.”