

**A KELER Csoport
Csalás elleni politika
Kivonat**

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A KELER Zrt. (továbbiakban: KELER) és a KELER KSZF Zrt. (a továbbiakban: KELER KSZF) (KELER és KELER KSZF a továbbiakban együtt: KELER Csoport) 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 KELER Csoportnál 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. A Csalás elleni Politika (továbbiakban: Politika) célja, hogy a KELER és a KELER KSZF vezetése által megfogalmazott elvárások és iránymutatások alapján, figyelembe véve az érvényes és hatályban lévő jogszabályokat, szabályozói útmutatásokat és belső szabályzatokat - összefoglalja a KELER Csoport csalás elleni tevékenységével kapcsolatos alapelveket, kijelölje ezen tevékenység fő irányvonalát, amelyek együttesen meghatározzák, elősegítik és támogatják a megfelelő, törvényes, biztonságos prudens működést.

A Politika rögzíti a KELER Csoport által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos csalás gyanúk, csalási kísérletek és megvalósult csalások kezelésének szabályozását, irányelveinek meghatározását, a csaláskezelés során összegyűjtött információk, adatok nyilvántartásának és elemzésének rendjét, valamint az ezekből levont megállapítások üzleti folyamatokba történő visszacsatolásának módját.

A Politika célja, hogy meghatározza a csalásmegelőzési tevékenység szervezeti környezetét, funkcióját, valamint a működését irányító elveket, amelyek a csalások proaktív módon történő megelőzését és felderítését szolgálják, minimalizálva a felmerülő esetleges pénzügyi veszteségeket, továbbá, hogy megelőzze és minimalizálja a KELER Csoport jogi és felügyeleti, valamint reputációs kárait.

A KELER és a KELER KSZF felsővezetése elkötelezett amellett, hogy a KELER Csoport az üzleti tevékenységét a tisztesség legszigorúbb feltételei szerint folytassa annak érdekében, hogy megtartsa az ügyfelei, üzleti partnerei és alkalmazottai bizalmát.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Politika hatálya

A csalásmegelőzési tevékenység kiterjed a társaság 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.

2. Alapelvek

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

- a) **Az Ügyfelek és a KELER Csoport védelme:** a KELER Csoport elkötelezett a csalás megelőzésében, felderítésében és hatékony kezelésében annak érdekében, hogy az ügyfelek rábízott pénzét, befektetéseit, értékeit, valamint saját vagyoni eszközeit minden körülmények között megóvja.
- b) **Csalásmegelőzés:** a KELER Csoport a csalás elleni tevékenysége során a megelőzésre helyezi a hangsúlyt, törekedve arra, hogy a családi kockázatot a minimálisra csökkentse, tekintettel arra, hogy a csalárd módon kikerült vagyoni eszközök visszaszerzése, beszedése költséges, időben elhúzódó sikere bizonytalan, másrészt a megvalósult csalások komoly reputációs kockázatokat, ügyfél bizalomvesztést eredményezhetnek.
- c) **Arányosság:** a csalás elleni küzdelem céljainak megvalósításához olyan eszközöket szükséges választani, amelyek indokoltak és adott célok megvalósítását leginkább szolgálják, de sem a KELLER Csoport, sem pedig ügyfelei, partnerei számára nem okoznak indokolatlan terheket vagy károkat.
- d) **Együttműködés:** a KELER Csoport és az ügyfelek, partnerek együttes fellépésére van szükség a hatékony csalás elleni küzdelemben, melynek érdekében a KELER Csoport minden rendelkezésére álló eszközzel törekszik a munkavállalói és az ügyfelei, partnerei csalás elleni tudatosságának növelésére. Ezzel párhuzamosan hatékony együttműködést kell megvalósítani a rendvédelmi szervekkel, az egyéb hatóságokkal, a hazai pénzügyintézetekkel, a felügyeleti szervekkel, a nemzetközi értéktárakkal, a Magyar Bankszövetség munkacsoportjaival és a csoporton belüli a szakterületekkel.
- e) **Zéró tolerancia:** az ügyfelek vagy a KELER Csoport sérelmére megkísérelt vagy megvalósult szándékos visszaélésekkel szemben zéró toleranciát tanúsít, és nem tesz különbséget a külső és a belső csalás elkövetői között.
- 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) **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.
- h) **Visszacsatolás:** a bekövetkezett csalások jövőbeni előfordulásának megakadályozása 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 KELER Csoport megfelelő részletes nyilvántartást vezet, és a vezető testületek, 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 KELER Csoport 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.

3. A csalás elleni tevékenység alapfogalmai

- a) **Csalás:** A Politika keretein belül a csalás (angol szakkifejezéssel „fraud”) a Btk.-ban meghatározott “csalást” is beleértve magában foglal minden olyan szándékos intellektuális visszaélést és visszaélési kísérletet, amely megtévesztő magatartások, cselekvések révén jogtalan vagyoni haszonszerzés céljából, a KELER Csoport folyamatainak, eszközeinek, rendszereinek felhasználásával vagy kijátszásával, a KELER Csoport ügyfele, vagy egyéb harmadik személy kárára követnek el. A csalás bekövetkezhet a KELER vagy a KELER K SZF folyamatainak, eszközeinek, rendszereinek felhasználásával, ezek manipulálásával, a KELER vagy a KELER K SZF és ügyfelei, partnerei, illetve harmadik személyek kárára szándékosan, megtévesztően és jogtalan anyagi haszonszerzés érdekében követnek el. Csalásnak tekintendő továbbá a KELER Csoport rendszereinek, folyamatainak bármilyen oly módon történő visszaélési célú felhasználása, amiből a KELER Csoportnak kára származik. A kár fogalma magában foglalja a károsult vagyonában beállott értékcsökkenést, az elmaradt vagyoni előnyt illetve a károsultat ért vagyoni hátrányok kiküszöböléséhez szükséges költségeket. Kárnak minősül az összegszerűen nem meghatározható (például reputációs) veszteség. Csalásnak minősülnek a közélet tisztasága elleni korrupciós bűncselekmények (Btk XXVII. fejezet), amely cselekmény a közélet tisztaságát sérti, azonban a KELER-nek anyagi kára a bűncselekmény elkövetésével összefüggésben nem keletkezik.
- b) **Csalással kapcsolatos incidens:** olyan belső vagy külső csalással kapcsolatos esemény, ami potenciális veszteséget eredményezhet, vagy alkalmat nyújt arra, hogy valamely csalásmegelőzési alapelv sérüljön. Csalással kapcsolatos incidensnek az is, amikor nem önmagában a bekövetkezett esemény eredményez veszteséget, vagy kitettséget, hanem az esemény megnyitja annak a lehetőségét, hogy valaki csalást kövessen el. Ebbe a körbe tartozik a bank-, értékpapír-illetve üzleti titok körébe tartozó információk jogosulatlan megismerésére illetéktelen harmadik félnek való jogtalan haszonszerzés céljából történő kiadása is.
- c) **Csaláskockázat:** a szervezeten belüli vagy külső személyek csalárd tevékenységéből eredő váratlan pénzügyi, anyagi vagy reputációs kockázat.
- d) **Csalásmegelőzési tevékenység:** Olyan eszközök, módszerek és programok összessége, melynek célja a csalási kockázatot jelentő tényezőket a pénzügyi szervezet minél korábbi fázisban azonosítása, elemzése és csökkentése.
- e) **Ügyfél:** a csalással kapcsolatos megelőzési tevékenysége során ügyfél alatt nem csak a KELER Csoport által nyújtott szolgáltatással érintett ügyfeleket kell érteni, hanem a KELER Csoport számára szolgáltatásokat értékesítő szállítókat, partnereket is, akikre szintén kiterjed a csalás megelőzési tevékenység.
- f) **Fraud menedzser:** a Compliance terület által végzett tevékenység, amit a csalásmegelőzéssel és csaláskezeléssel foglalkozó munkatársak végeznek.

- g) **Belső csalás:** Belső csalások a csalásra, a vagyon hűtlen kezelésére, a jogszabályok vagy a vállalati szabályok kijátszására irányuló, legalább egy belső fél közreműködésével történő szándékos tevékenységből adódó veszteségek, a hátrányos megkülönböztetésből vagy szociális és kulturális különbségekből adódó veszteségek kivételével. A belső csalások körébe tartozik a vállalati erőforrásokkal összefüggő belső csalás/lopás/sikkasztás/jogtalan eltulajdonítás, illetve ilyen eset elhallgatása, hamis könyvelés, információval visszaélés (üzleti-, illetve értékpapírtitok-sértés, dokumentumhamisítás, üzleti paraméterek engedély nélküli módosítása).
- h) **Külső csalás:** csalásra, a vagyon hűtlen kezelésére vagy a jogszabályok kijátszására irányuló, harmadik fél által elkövetett szándékos tevékenységek, melyek eredményeképpen a KELER Csoport vagy ügyfele veszteséget szenved, illetve szenvedhet el. A külső csalások körébe tartozik az ügyféltranzakciókkal, megbízásokkal kapcsolatos csalások, adathalászat típusú csalások, a KELER, illetve a KELER KSZF nevével történt visszaélés, Social engineering típusú csalások, kártékony informatikai programok felhasználásával elkövetett csalások.
- i) **Ügyfelek megtévesztésével megvalósuló csalás:** Az elszámolt fizetési műveleteket érintő olyan csalásgyanús események, amelyek esetében a számlatulajdonos ügyfél megtévesztésével kerül sor az ügyfél, vagy az ügyfél adatokat jogtalanul megszerző személy által kezdeményezett pénzügyi vagy értékpapír műveletre, és erre hivatkozva a műveletben részt vevő hitelintézet vagy központi értéktár, illetve magyar hatóság az összeg visszafordítását, vagy zárolását kezdeményezi.
- j) **Humánbiztonsági kockázat:** olyan információ, illetve körülmény, ami alapján valaki az adott feladatkörhöz, munkakörhöz tartozó jogosultsági szintek által olyan információk, bank-, értékpapír-, illetve üzleti titkok birtokába juthat, vagy a KELER Csoport képviselőjében olyan döntés meghozatalára jogosult, amit haszon vagy előnyszerzés céljából használhat fel, vagy sajátíthat el, illetve amiből a KELER Csoportnak kára származhat.

3. Együttműködés egyéb belső kontroll funkciókkal és szakterületekkel:

A KELER Csoport az MNB Ajánlást követve olyan funkciókat alakít ki, amelyek tekintettel vannak az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatási tevékenységek sajátosságaira, kiterjedtségére és összetettségére. Ennek keretében megvalósul az egyéb belső kontroll funkciókkal, szakterületekkel (belső ellenőrzés, kockázatkezelés, biztonsági menedzsment, fizikai biztonság stb.) való együttműködés is. A Politika csoportszintű szabályozó dokumentum, iránymutató és követendő a KELER csoport számára.

4. A csalás megelőzési funkció helye a belső védelmi vonalak rendszerében:

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 KELER Csoport tevékenységébe beépít és betart.

A Politika kiterjed a KELER Csoport teljes szervezetére (beleértve a vezető testületeket és a belső kontroll funkciókat ellátó szervezeti egységeket is), valamennyi tevékenységére és szolgáltatására. A megelőző tevékenység első szinten az üzleti folyamatokba épített csalás csökkentő kontroll folyamatokban és a kapcsolódó ellenőrzésekben testesül meg. 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. Az elvárások szerinti csalás elleni belső védelmi vonalak kialakítását csoportszinten kell megvalósítani.