



GYAKRAN ISMÉTELT KÉRDÉSEK ÉRTÉKPAPÍR EGYENLEG ONLINE LEKÉRDEZÉSE

1. ÁLTALÁNOS KÉRDÉSEK

1.1. Mire jó az online egyenleg lekérdező alkalmazás?

Az értékpapírszámla vezető pénzügyi szolgáltatók jogszabályi előírások alapján kötelesek az MNB részére minden hónapban megküldeni az ügyfélszámlák egyenlegét, és a számlákon vezetett értékpapírok listáját. Ezek a **jelentések nem tartalmazzák az ügyfelek nevét**, vagyis az intézmények anonim adatokat közölnek.

A szolgáltatók az ügyfeleknek megküldik a **titkos belépési azonosító kódjukat** és a havonta **változó jelszavukat**. Ennek segítségével az értékpapírszámla tulajdonosok az MNB által üzemeltetett online egyenleg lekérdező alkalmazás segítségével elektronikus úton kérdezhetik le a rájuk vonatkozó adatokat.

A lekérdezést végrehajtó értékpapírszámla tulajdonosoknak így lehetőségük nyílik arra, hogy **összehasonlítsák** a szolgáltatójuk által nekik megküldött **kivonatot** az MNB-száma alá jelentett **adatokkal**.

Az esetleges **eltérések** MNB-nek történő **jelzésére** akár név nélkül is **lehetőség van az online felületen**. Ezek a jelzések fontos információt biztosíthatnak az MNB számára a pénzügyi szolgáltatók felügyelete tekintetében.

1.2. Ki használhatja az alkalmazást?

Az alkalmazás **minden értékpapírszámla, értékpapír letéti számla és ügyfélszámla tulajdonos számára elérhető**, beleértve a fogyasztókat, a gazdasági társaságokat és egyéb szervezeteket.

1.3. A Magyar Államkincstár ügyfelei is igénybe vehetik a szolgáltatást?

A befektetési szolgáltatóknak nem minősülő Magyar Államkincstár 2016 II. negyedévében csatlakozik az egyenleg online lekérdezését lehetővé tevő rendszerhez, a számlatulajdonosok várhatóan legkésőbb május 1-től kezdődően vehetik igénybe a szolgáltatást.

1.4. Biztosított az adataim titkossága és kezelése?

A vonatkozó **jogszabályok szigorúan szabályozzák** az adatok kezelésének és lekérésének kereteit. A pénzügyi szolgáltatók név nélkül küldik meg az MNB számára az egyes számlákra vonatkozó adatokat, az egyéni számlákat egy véletlenszerűen generált egyedi azonosító kóddal látják el. Az **egyedi azonosító nem származtatható semmilyen személyes adatból**. A számlatulajdonosok ezzel a **személyes adatokat nem tartalmazó kóddal és jelszóval férhetnek hozzá az értékpapír- és ügyfélszámla adataikhoz**. A bejelentkezés és a lekérdező funkciók használata során a számlatulajdonos személyes adatait az MNB nem tárolja, és nem tárolhatja.

2. BEJELENTKEZÉSSEL, HASZNÁLATTAL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

2.1. Kitől kell kérnem a hozzáférést az alkalmazáshoz?

Nem szükséges külön kérni a hozzáférést, mert az azonosítót és a havi jelszót a **szolgáltatóknak kell eljuttatnia** a számlatulajdonosnak. Ez történhet írásban (postai levélben), a számlavezető biztonságos csatornán elérhető honlapján keresztül, vagy tartós adathordozón (pl. CD lemez). Amennyiben a hozzáféréshez szükséges azonosító, vagy jelszó átadásának módjával kapcsolatban kérdése van, forduljon a számlavezetője ügyfélszolgálatához.

2.2. Hogy lehet belépni az alkalmazásba?

Az alkalmazás bejelentkező felülete elérhető a <https://eszlaweb.mnb.hu> weboldalon. Itt a szolgáltatója által megküldött **24 jegyű belépési azonosítót**, valamint a **12 karakterből álló havi jelszót** kell beírnia a megfelelő helyre, így jelentkezhet be a lekérdező alkalmazásba.

2.3. Több értékpapírszámlához is ugyanaz az azonosító kód fog tartozni?

Amennyiben egy szolgáltatónál több számlája is van (pl. több TBSZ számla), egyetlen ügyfélazonosítót és számlánként 1-1 jelszót fog kapni, így mindegyik számla ellenőrzéséhez külön kell bejelentkezni majd kilépni. A szolgáltató dönthet összevont kimutatás készítése mellett is.

Amennyiben több szolgáltatónál rendelkezik számlával, úgy szolgáltatóként különböző azonosítót fog kapni.

2.4. Mit tegyek, ha nem sikerült a bejelentkezés?

Sikertelen bejelentkezés esetén a lehetséges hiba okokat felsoroló és megoldási javaslatokat kínáló képernyő jelenik meg. A hiba okának pontos megjelenítése adatvédelmi és biztonsági okokból nem történhet meg, de a megoldási javaslatok alapján tudni fogja, hogy mi a teendője.

2.5. Melyek a leggyakoribb felhasználói hibák a bejelentkezéskor?

A bejelentkezés folyamán a következő dolgokra érdemes jobban odafigyelni:

- A bejelentkezéshez használt jelszó kis- és nagybetűket, valamint egyéb írásjeleket is tartalmazhat, ezért érdemes tüzetesen átvizsgálni a beírt karaktersorozatot. Egyes betűtípusok esetén összetéveszhető egy-egy karakter (pl. 1-es szám és l betű, 0 és O betű), így érdemes ezekre a karakterekre jobban odafigyelni.
- A jelszó beírása közben a beírt karakterek nem láthatóak, csupán a beírt jelszó hosszát mutató csillagok vagy pöttyök jelennek meg. A felhasználó a jelszó beírása után a jelszó mező jobb oldalán található szemét formáló ikonra kattintva (és a kattintást el nem engedve) láthatja a beírt karaktereket ellenőrzés céljából.
- Amennyiben a felhasználó az azonosítót/jelszót elektronikus úton kapta meg, és másolás-beillesztés kombinációval vitte be ezeket a beviteli mezőkbe, érdemes ellenőrizni, hogy nem kerültek-e be a másolás során szóköz- vagy egyéb kontrolkarakterek az azonosító / jelszó mellé. Sikertelen belépés esetén érdemes megpróbálni inkább kézzel beírni az adatokat.
- Az ellenőrző kód megadásánál ügyelni kell arra, hogy a képen szereplő számok és betűk helyesen legyenek begépelve (pl. a számokat nem szabad betűvel kiírni). Amennyiben nem egyértelműen kivehető a képen látható karaktersorozat, a kép melletti ikonok közül a legfelsőre kattintva lehet új ellenőrző kódot kérni.

2.6. Mi a képernyő tetején látható visszazámláló szerepe?

Amennyiben bejelentkezés után 12 percig nem tölt be új oldalt, a rendszer kilépteti biztonsági okokból. Ilyenkor a bejelentkező képernyő jelenik meg ismét.

2.7. Hova fordulhatok technikai segítségért?

Az online egyenleg lekérdező használatával kapcsolatos technikai kérdésekkel a hét bármely napján 8-20 óráig a 06 1 550-1826 telefonszámon elérhető ügyfélszolgálathoz fordulhat, vagy e-mailben is felteheti kérdését az eszla@1818.hu címre küldött elektronikus levélben.

3. JELENTÉS TARTALMÁRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

3.1. Mindig csak az aktuális havi adatok láthatóak?

Egyszerre csak egy időszakra vonatkozó kimutatás érhető el. A havi adatok a következő havi adatok beérkezéséig, de legkésőbb a tárgyhónapot követő második hónap 10. munkanapjáig elérhetőek. A jogszabályi előírások szerint a szolgáltató köteles adatszolgáltatás keretében a tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig megküldeni az adatokat az MNB részére. Az MNB az adatokat feldolgozza és a beérkezéstől számított 5 munkanapon belül elérhetővé

teszi azokat a megfelelő azonosítóval és jelszóval rendelkező felhasználó számára. Nézzünk erre egy példát! Ha Ön a februári egyenlegét szeretné leellenőrizni, a következő fog történni:

- A szolgáltatónak a februári adatokat legkésőbb március 5. munkanapjáig van lehetősége megküldeni az MNB számára.
- Az MNB legkésőbb március 10. munkanapjáig feltölti a februári adatokat a lekérdező felületre.
- A februári egyenlegét ezek alapján a feltöltés napjától, de legkésőbb március 10. munkanapjától a március havi egyenleg adatainak feltöltéséig, legkésőbb április 10. munkanapjáig tudja lekérdezni.

Archív kimutatások megtekintésére nincsen lehetőség, ezért az aktuális kimutatások érdemes mindig lementeni PDF formátumban.

3.2. Milyen formában érhető el a kimutatás?

A kimutatás a lekérdező felületre történő belépés után a weboldalon automatikusan megjelenik, e mellett lehetőség van a kimutatás PDF formátumú letöltésére is.

3.3. Milyen adatok látszanak a kimutatásban?

A kimutatásban lehetőség nyílik a felhasználható pénzeszközök, valamint a tulajdonolt értékpapírok áttekintésére.

Pénzeszközök egyenlege a vonatkozási dátum időpontjában:

A számlatulajdonos tulajdonában lévő, illetve az őt megillető pénzeszközök egyenlege (az esetleges pénzkövetelésekkel és pénzkötelezettségekkel korrigálva), vagyis **a rendelkezésre álló felhasználható egyenleg**.

Értékpapírok készlete a vonatkozási dátum időpontjában:

A számlán vezetett **értékpapírok** azonosítója, elnevezése, **menyisége**, valamint az elszámolás devizaneme. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok esetén (pl. állampapírok) a névérték is feltüntetésre kerül.

3.4. Lehetséges az, hogy 0 szerepel a pénzeszközök egyenlegénél?

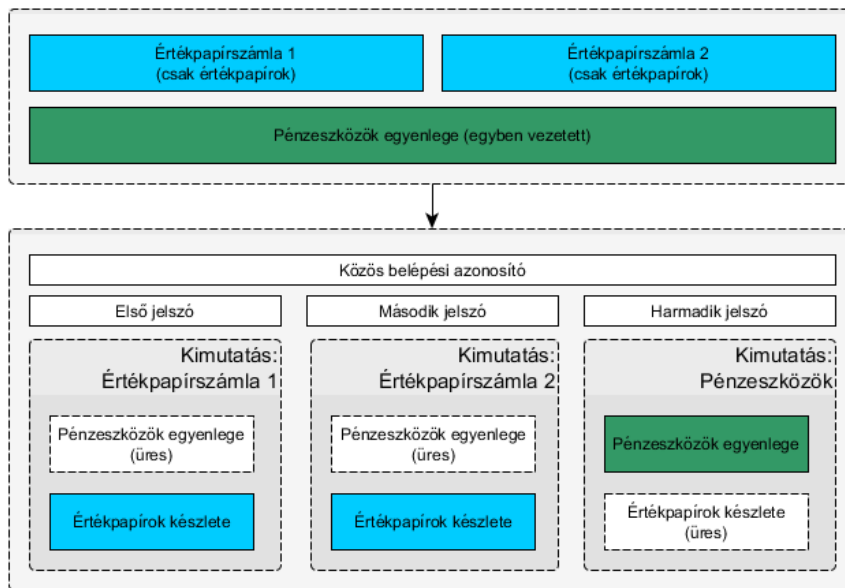
Amennyiben a befektetési tevékenység elszámolása az értékpapírszámla tulajdonos bankszámláján történik, a pénzeszközök egyenlege nem kerül megjelenítésre ebben a kimutatásban, így előfordulhat, hogy itt nulla forint összeg szerepel. Ilyen esetekben az értékpapírszámla tulajdonos bankszámlájának egyenlegét a számlavezető hitelintézetnél ellenőrizheti.

3.5. Lehetséges az, hogy a pénzeszközök egyenlege táblázat üres?

Amennyiben egy pénzügyi szolgáltatónál több értékpapírszámával is rendelkezik, de a szolgáltató nem számlánként, hanem összességében tartja nyilván a pénzeszközöket, az egyes értékpapírszámlákhoz tartozó kimutatásokban üres lesz ez a táblázat.

A szolgáltató ilyen esetben külön kimutatást készít (és küldi el az ehhez tartozó jelszót Önnek), mely kizárólag a pénzeszközöket tartalmazza.

Több számlát és összevontan vezetett pénzeszközök esetét szemléltető ábra



3.6. Szerepelnek az opciós és határidős termékek a kimutatásban?

Az opciós és határidős termékek a kimutatásban nem jelennek meg.

3.7. Módosított adatszolgáltatásra való figyelmeztetés

3.7.1. A bejelentkezés után, a kimutatást tartalmazó oldalon egy piros keretes figyelmeztető szöveg jelenik meg. Mit jelent ez?

Ez a figyelmeztetés akkor jelenik meg, amennyiben az Ön számlavezető szolgáltatója a kimutatásban szereplő adatok publikálása után módosítást jelentett az MNB felé.

3.7.2. Hogyan érinti ez a kimutatást?

A módosítás ilyenkor már nem kerül publikálásra, így a kimutatásban a módosítás előtti adatok láthatóak. A módosítás publikálására nincs lehetőség, mert a kimutatások anonim kezelése miatt a módosítás publikálása esetén nem lenne nyomonkövethető, hogy ki ellenőrizte a számláját módosítás előtt és után. A módosítás nem biztos, hogy az összes számlát – beleértve az Ön számláját is – érintette, így amennyiben a kimutatásban eltérést észlel, kérjük, forduljon a szolgáltatójához az eltérés tisztázása érdekében. A számlájához tartozó kimutatás legközelebb a következő havi adatok beérkezésekor fog frissülni.

4. ELTÉRÉSEKRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

4.1. Mit lehet tenni, ha eltérés van az online kimutatás és a pénzügyi szolgáltató által megküldött kivonat között?

A lekérdező felületről történő kijelentkezés után **minden esetben egy eltérésekre vonatkozó kérdés** jelenik meg. Ha eltérést tapasztalt, Önnek lehetősége van a kijelentkezés után az internetes felületen jelzést küldenie az MNB felé. A jelzés alapvetően név nélkül érkezik, de amennyiben szeretné, lehetősége van nevének megadására.

Fontos, hogy eltérés esetén a **probléma rendezéséhez a pénzügyi szolgáltatójánál kell panaszt tennie**, az MNB részére küldött jelzés csupán a pénzügyi szolgáltatók működésének felügyeletéhez szolgál hasznos információval!

4.2. Hogyan tehetek panaszt a pénzügyi szolgáltatónál ?

Az Ön pénzügyi szolgáltatója honlapján közzétett panasztételi elérhetőségein keresztül - személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon vagy e-mail-ben - szóban vagy írásban tegyen panaszt, és részletesen határozza meg, melyik értékpapírszámlája vonatkozásában milyen eltérést tapasztalt.

4.3. Mit tehetek, ha a pénzügyi szolgáltató a panaszomra nem válaszolt, vagy nem értek egyet a válasszal?

A panaszkezeléssel kapcsolatban információkat az MNB honlapján talál itt: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>. Kérjük, olvassa el az MNB honlapján található Navigátor Füzetek „Mit tegyünk, ha pénzügyi panaszunk van” kiadványunkat is. A Navigátor Füzet elérhető az MNB honlapján: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell/navigator-fuzetek>. **Felhívjuk a figyelmét arra, hogy például írásbeli panasztétel esetén a pénzügyi szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját köteles harminc napon belül írásban megküldeni Önnek.**

- Amennyiben a pénzügyi intézmény panaszára nem válaszol, vagy válaszát a határidő leteltét követően küldi meg, vagy
- a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve a szolgáltató a panaszt nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki, vagy
- a pénzügyi szolgáltató válasza alapján egyéb jogsértést feltételez (például engedély nélküli tevékenységet folytatott)

és Ön ezt jelzi nekünk saját kezű aláírással ellátott írásbeli kérelemben, úgy az MNB-nek joga van fogyasztóvédelmi eljárás keretében eljárni, a panaszkezelési eljárás megsértése miatt. A fogyasztóvédelmi eljárással kapcsolatban az MNB honlapján olvashat további részletes tájékoztatást: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

Szerződéses jogvita esetén, egyezség létrehozása érdekében az MNB szervezeti keretein belül működő független **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárását kezdeményezheti**, vagy a vitás ügy rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A PBT eljárásával kapcsolatosan a PBT honlapján tájékoztatást talál, amely itt érhető el: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

4.4. Mennyi időn belül lesz látható a módosított adat, ha panasztétel után a pénzügyi szolgáltató rendezi a problémát?

A publikált adatszolgáltatás nem módosítható, így legközelebb a **következő havi kimutatásban tudja ellenőrizni**, hogy korrigálta-e a szolgáltatója az esetleges eltérést.

MAGYAR NEMZETI BANK