

**24/2018. sz. hitelintézeti körlevél**

Felügyeleti és Engedélyezési Szakterület

Ügyintéző: Udvardi M./Törökné K.H.

Tel. +36 1 202 3777/1309

2018. október 25.

Szövetkezeti Hitelintézet Vezetője részére

Tárgy: Belső csalások tapasztalatai

Tisztelt Hitelintézeti Vezető!

Az Integrációs Szervezet a jelen hitelintézeti körlevéllel segítséget kíván nyújtani a szövetkezeti hitelintézetek számára a belső csalások felderítéséhez és megelőzéséhez a közelmúltban kiderült, munkavállalók által elkövetett belső csalások elkövetési körülményeiből leszűrt tapasztalatok alapján, ezáltal is elősegítve az Integráció biztonságosabb működését.

Az egyes belső csalási eseteket megvizsgálva több olyan körülmény merült fel, melyek jellegüket tekintve a belső kontroll rendszer bizonyos fokú hiányosságaira utalnak. Legtöbbjük magas kockázatot hordoz, és az alábbi jellemzőkkel bírnak:

- a visszaélések jellemzően kisméretű, néhány fős kirendeltségeken, illetve egyszemélyes (az általánosnál szélesebb körre kiterjedő jogosultsággal bíró munkatársat foglalkoztató) kirendeltségen fordultak elő;
- a csalássorozat folyamatosan több éven át követték el, ami a munkavállalók összejártsága, szabályzatsértő magatartása alapján történhetett meg;
- a bizonylati rend súlyos megsértésével a cselekmények a betét- és hitelüzletágot egyaránt érintették (a betétként befizetett összeget az ügyintéző nem könyvelte le, illetve az ügyfél aláírását hamisítva a betétet felvette, más ügyfél hitelébe megbízás nélkül törlesztett), - ügyfél által alá nem írt átutalási és pénztárbizonylatok kerültek feltárára, illetve jogosulatlan pénzügyi tranzakciók végrehajtására derült fény;
- nem történt meg az ügyfelek rendszeres és kötelezően előírt tájékoztatása a szerződéses állományokról, illetve előfordult, hogy a tájékoztatást szándékosan nem az ügyfél címére, hanem fiktív címre továbbították, pl. a számlavezető rendszerben indokolatlan törzsadat módosítás - a kivonatküldés beállításai között az ügyfél kérelme ellenére több számla esetében „nem postázandó” beállítás szerepelt, illetve előfordult, hogy szándékosan fiktív cím került beállításra;
- a belső ellenőrzés kapacitáshiány, vagy más ok miatt hiányosan, illetve nem kellő alaposággal látta el feladatát, ellenőrzési tevékenységéből hiányoztak az ellenőrzöttek részéről nem kiszámítható vizsgálatok (pénztár-rovancsok);
- a csalás elkövetője a vezető volt, így a folyamatba épített, illetve vezetői ellenőrzés nem tölthette be funkcióját, előfordult, hogy személyes kapcsolataira alapozva élt vissza az ügyfél, ill. tag bizalmával, és minden hivatalos dokumentáció nélkül csalt ki nagyobb összegeket részjegy jegyzésre, vagy kedvező kondíciójú betétbe helyezés ürügyén;
- az ügyfelek aláírás kartonjait nem rögzítették a központi rendszerekben, ami akadályozza az ellenőrzést;

- a számlakivonat másolatok a rendszerből alapszintű informatikai ismeretekkel szerkeszthető formátumban (szöveges pdf) voltak lekérhetőek, ami belső csalás-veszély szempontjából jelentős kockázatot hordoz;
- egyes ügyintézők nem tartották be kellő gondossággal a hitelintézet Informatikai Biztonsági Szabályzatát, és illetéktelenek számára is elérhetővé tették a felhasználóneveiket és a jelszavaikat, ezáltal hozzáférést biztosítva az informatikai és ügyviteli rendszerekhez;
- nem végezték el rendszeresen az informatikai „napló” fájlok kiértékelését és az informatikai rendszerhez való hozzáférés jogosultság ellenőrzését, illetve munkavállaló munkaviszonyának felfüggesztése esetén nem a hatályos belső szabályzat szerint jártak el, ami bizonylati elemek megsemmisítését tette lehetővé;
- az egyponthoz tartozó ügyintézők informatikai jogosultság beállításával, a helyettesítések és az ügyintézők rotációjának hiányával egycsatornás ügyfélkapcsolat alakulhatott ki;
- az Egységes Tagnyilvántartó Rendszert nem a vonatkozó szabályzatnak<sup>1</sup> megfelelően, teljeskörűen, hitelesen és naprakészen vezették;
- az egyes üzleti tevékenységek és felelősségi körök egy személyhez kötődő koncentrációja alakult ki, ami összeférhetlenségi helyzetet teremtett (előfordult, hogy a Központi banki szabályozás által előírt compliance és csalásmegelőzési feladatok ellátására kijelölt személy – a hálózatiirányítási igazgató – a megjelölt feladatok mellett munkakörébe hálózatiirányítással, értékesítés-támogatással, marketinggel kapcsolatos teendők is tartoztak, továbbá fogsztóvédelmi kapcsolattartóként, pénzmosás és FATCA felelősként is kijelölésre került).

Előfordult, hogy a belső ellenőrzés által feltárt rendellenességek kockázati szintjét a belső ellenőrzés nem a megfelelő kockázati besorolással értékelte (pl. a pénztárbizonylatoknál talált rendellenességek „még elfogadható” szintű kockázati besorolást kaptak) a beszámolóban, így a tájékoztatott vezető testületek (felügyelőbizottság, igazgatóság) számára nem derült ki az eset súlyossága. Megállapításra került az is, hogy a szövetségi hitelintézet igazgatósága, illetve felügyelőbizottsága elé összevont belső ellenőrzési beszámoló került, így az egyes kirendeltségek pontos működéséről a részletes jelentések ismeretének hiánya miatt az előterjesztések alapján a vezető testületek nem értesülhettek.

A csalási esetek bekövetkezését a felelős belső irányítás hiányosságai, a belső kontrollok – különösen a folyamatba épített kontrollok és a vezetői ellenőrzés – elégtelensége, valamint a csalásmegelőzési tevékenység hiányosságai, illetve az informatikai biztonsági előírások be nem tartása segíti elő.

A felszínre került csalási események döntő többsége a 2017. évi egyesülések előtti időszakban kezdődött. Az egyesülések megvalósulását követően kialakult új szervezetekben a nagyobb üzemméret, a megnövekedett belső ellenőri kapacitás, illetve a javuló színvonalú belső kontroll funkciók következtében számos hiányosság kiküszöbölődött. A csalások felderítése, illetve megelőzése érdekében az alábbi figyelem felhívással élünk a szövetségi hitelintézetek felé:

- 1) A szövetségi hitelintézetnek a tevékenységével és üzleti modelljével arányos hatékony vállalatirányítási rendszerrel és belső kontroll funkciókkal kell rendelkeznie. A felmerülő kockázatok azonosítására, mérésére, kezelésére, nyomon követésére és jelentésére szolgáló hatékony eljárásokat, továbbá a jogszabályoknak megfelelő belső ellenőrzési mechanizmusokat, adminisztratív és számviteli eljárásokat szükséges alkalmaznia. Mindezeket a tulajdonosokkal kapcsolatos tranzakciókra vonatkozóan is, a tagnyilvántartás- és részjegyzés számolás tekintetében kiemelten elvárja az Integrációs Szervezet.
- 2) A belső szabályzatban rögzítendő szervezeti felépítésben a felelősségi köröknek, feladatoknak, ellenőrzési funkcióknak egymástól maradéktalanul el kell különülnie, akár az egy fővel való fióki működés kizárásának árán is.

<sup>1</sup> 17/2017. SZHISZ külső Szabályzat (V1.0 1, V2.0) 1. számú sablon

- 3) Két, vagy több munkavállaló összejárása nyomán keletkező csalási esemény elkerülése érdekében az Integrációs Szervezet elvárja a szövetkezeti hitelintézetektől a helyettesítés és a rotáció folyamatos, és hatékony ellenőrzés melletti alkalmazását, miután helyettesítés és rotáció révén egy esetleges csalási esemény feltárásának esélye növelhető.
- 4) Szüntesse meg, illetve korlátozza az egycsatornás ügyfélkapcsolat kialakításának lehetőségét, azaz az ügyfélkapcsolat működtetésének támogatására állandó, négy szem elvet nélkülöző jogosultságok beállítását.
- 5) Az Igazgatóság, illetve a Felügyelőbizottság elé kerülő belső ellenőri jelentésekben kerüljenek külön bemutatásra az adott vizsgálati kategória legkockázatosabb kirendeltségei, illetve a több vizsgálati kategóriában is a legmagasabb kockázati szintre besorolt kirendeltségek kerüljenek kiemelésre.
- 6) Az egyes tranzakciókhoz kapcsolódó ügyfélmegbízások valódiságtartalmának, az aláírásoknak, a dokumentumok eredetiségének a folyamatos ellenőrzése szükséges a folyamatba épített kontrollok kialakítása és működtetése által.
- 7) A szövetkezeti hitelintézet hajtson végre intézményspecifikus, teljes körű fraud kockázatfelmérést, amely alapján határozza meg az így nevesített kockázatok kezelésére irányuló feladatok végrehajtásának rendjét, és gondoskodjon a feladatok rendszeres végrehajtásáról úgy, hogy a feladatok elvégzését a csalásmegelőzésért felelős személy irányítsa.
- 8) A csalásmegelőzésért felelős személy vezetői ellenőrzés keretén belül rendszeresen számoljon be tevékenységéről, ugyanis a belső irányítás felelőssége a csalásmegelőzési funkció működtetése.
- 9) Az informatikai kockázatelemzés keretében gondoskodjanak az informatikai „napló” fájlok rendszeres kiértékeléséről. Különös tekintettel legyenek az informatikai rendszerhez való hozzáférési jogosultságok folyamatos felülvizsgálatára és dokumentált ellenőrzésére. Nyomatékosan hívják fel a munkavállalók figyelmét az informatikai és ügyviteli rendszerek eléréséhez szükséges felhasználónevek és a jelszavak bizalmas kezelésére, annak érdekében, hogy azok ne válhassanak elérhetővé illetéktelenek számára különböző, nyilvánvalóan elérhető és elzáratlan helyeken. Fontos, hogy a munkavállalók munkaviszonyának felfüggesztése esetén a vonatkozó szabályzat szerinti eljárást alkalmazzák.
- 10) A hordozott magas kockázat kiküszöbölése érdekében az Integrációs Szervezet a csalásmegelőzés szempontjából biztonságosabbnak tekintett „kép pdf” formátum alkalmazását javasolja a számlakivonat másolatok készítésére.
- 11) Amennyiben a csalásfelderítési tevékenységet kiszolgáló informatikai rendszer naplóeseményeinek elemzéséhez szoftver-fejlesztés szükséges, úgy az ezzel kapcsolatos igényeit a szövetkezeti hitelintézet fogalmazza meg és a megfelelő fórumon jelezzé.
- 12) Az Integrációs Szervezet elvárja a takarékszövetkezetektől a részjegyállományok rendszeres, időszakonkénti, legalább az éves közgyűlési meghívók kiküldésével együtt történő közlését a részjegytulajdonosok felé egyeztetés céljából.
- 13) Javasolt az (ügyfél)értesítők központi készítése és kiküldése, illetve ajánljuk, hogy a levélben hívják fel az tagok/ügyfelek figyelmét az ellenőrzés fontosságára, eltérés esetén a visszajelzésre, ennek módjára.

Végezetül felhívjuk a tisztelt szövetkezeti hitelintézetek figyelmét a 2/2017. számú, a rendkívüli eseményekkel kapcsolatos adatszolgáltatási kötelezettségről szóló SZHISZ külső szabályzat előírásainak betartására. A szabályzat szerint „A Szövetkezeti Hitelintézet köteles a működése során felmerült rendkívüli eseményeket a saját hatáskörben megtett vagy tervezett intézkedések ismertetésével együtt az Integrációs Szervezet számára legkésőbb a rendkívüli eseményt követő munkanapon írásban bejelenteni.”

Több esetben tapasztaltuk ugyanis, hogy a szövetségi hitelintézet késedelmesen, vagy nem a hivatalos csatornán tett eleget az idézett előírásoknak.

Tájékoztatom, hogy a téma fontosságára való tekintettel terveink szerint az Integráció 2019. évi, központilag koordinált ellenőrzései között a belső csalások elkerülésével kapcsolatos vizsgálatok is szerepelni fognak.

Együttműködését megköszönve, üdvözlettel:



**dr. Tajthy Attila**

elnök-ügyvezető

Szövetségi Hitelintézetek Integrációs Szervezete