

Azt mondják, minden üzlet alapja a bizalom. Azt meg a gyakorlatból tudjuk, a biztonságos üzlet alapja az, hogy csak magunkban bízhatunk. Mi az első kérdés, amit felteszünk, ha nem fizetik ki cégünk számláját, eltűnnek az árunkkal, a hitelünkkel: **KI VOLT AZ? A baj ott kezdődik, ha erre az egyszerű kérdésre sem tudunk válaszolni. Az okot az ügyfél-azonosítás munkafolyamatában kell keresni. Valamit nem jól csináltunk, pedig... A közhitelesség, az okmánybiztonság, az üzleti élet biztonsága olyan közös társadalmi, gazdasági igény, amelynek megteremtésében, fenn-tartásában, fejlesztésében valamennyien érdekeltek vagyunk. Túl egyszerű lenne ezeket a feladatokat csak az államra, a hatóságokra bízni, ráadásul az állam, a gazdaság, a társadalom többi szereplője nélkül csak igen keveset tehet. Az igazi lehetőség a mi kezünkben van. Mi magunk tehetünk a legtöbbet üzletünk biztonságáért. Cikksorozatunkkal szeretnénk hozzájárulni ahhoz, hogy az üzleti élet szereplői – tulajdonosok, vezetők, munkatársak – megismerjék azokat a módszereket, eszközöket, lehetőségeket, amelyek alkalmazásával nemcsak üzletvitelüket tehetik biztonságosabbá, de elősegítik az általános közbizalom, a közhitelesség, az üzleti biztonság fejlesztését is.**

Fogalmak, módszerek, lehetőségek

TUDNIVALÓK AZ ÜGYFÉL-AZONOSÍTÁSRÓL SOROZATUNK 1. RÉSZE

AZ ÜGYFÉL-AZONOSÍTÁS FOGALMA

A személyazonosítást a köznap gondolkodás igen egyszerű és kézenfekvő dolognak tartja. Számátalan szituáció adódik az életben, amikor **magánemberként** meg kell győződjünk arról, hogy a partnerünk – az ellenérdekelte fél – az-e, akinek mondja magát.

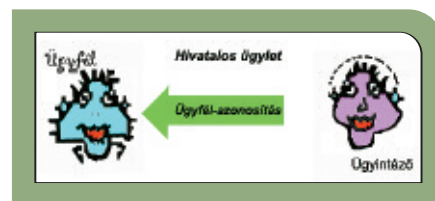


Mindenki abból indul ki, hogy a józan éssen és az általános mindennapi ismeretekén kívül nincs szükség semmire, hiszen mindenki képes elvégezni ezt az egyszerű műveletet, mindenki képes eldönteni ezt az egyszerű kérdést.

Arról nem akarjuk lebeszélteni, hogy egyszerű és gyorsan végrehajtható dologról van szó. A célunk az, hogy Ön szakszerűen, a folyamatot teljes egészében ismerve és megértve, a lehető legbiztonságosabban végezze a munkáját. Az itt bemutatandó ellenőrzési módszereknek, feladatoknak nem gátolni, hátráltatni kell a napi munkát, hanem a bizonytalanság, a tanácstalanság megszüntetésével gyorsítani és eredményesebbé tenni.

Az első dolog, amire felhívni a figyelmét, hogy a munkája során nem a köznap életből ismert, személyazonosításnak nevezett művelet a feladata, hiszen:

- ▶ Ön nem magánember, hanem egy intézményt képviselő, annak nevében eljáró személy, röviden **ügyintéző**,
- ▶ partnere szintén nem egy magánember, hanem az Ön által képviselt intézménnyel hivatalos kapcsolatban álló **ügyfél**,
- ▶ az azonosítás művelete eltér a magán-szférában alkalmazottól, annál több, és **ügyfél-azonosításnak** nevezik.



A továbbiakban kiderül, hogy nem csupán szóhasználati különbség van a két szituáció között.

Olvashat olyan ismeretekről, amelyekkel már bizonyára találkozott, de nem kötötte az ügyfél-azonosítás fogalmához, folyamatához, holott azok szorosan kapcsolódnak hozzá, sok esetben annak legfontosabb részét – alapját – képezik.

AZ ÜGYFÉL-AZONOSÍTÁS RÉSZTVEVŐI

Az ügyfél-azonosítás fogalmának, folyamatának teljesebb megismeréséhez, megértéséhez vegyük sorra a résztvevőket.



- ▶ Az **intézmény**, ahol az ügyfél-azonosítás történik
- ▶ Az **ügylet**, amely során azonosítani kell
- ▶ Az **ügyfél**, akit azonosítani kell
- ▶ Az **ügyintéző**, aki az azonosítást végzi

AZ INTÉZMÉNY



Az intézmény lehet:

- ▶ pénzügyintézet, bank, biztosító, lízingszolgáltató, bróker;

Ú

Ü Fogalmak, módszerek, lehetőségek

- ▶ önkormányzat – ezen belül okmányiroda, anyakönyvi hivatal;
- ▶ gazdasági társaság, GSM-szolgáltató, autó vagy más nagy értékű eszköz kölcsönzője, hitelbe áruló kereskedő.

Az ügyfél-azonosítás szempontjából az intézményt az különbözteti meg a többiekől, hogy az azonosítási kötelezettséget kiemelten kell hogy kezelje, mert a törvény kötelezi erre. Fontos szempontok az alábbiak:

- ▶ adatvédelem, személyes adatok védelme,
- ▶ a banktitok védelme,
- ▶ pénzmosás megakadályozásának kötelezettsége a pénzintézetekben,
- ▶ az ügyfeladatok, személyes adatok védelmének kötelezettsége,
- ▶ polgári szerződés kötelezi erre (bankszámlaszerződés, hitelszerződés),
- ▶ anyagi vagy más fontos gazdasági érdeke fűződik hozzá (hitel, kölcsönzés, árueladás, szolgáltatás).

Fontos megkülönböztető szempont az is, hogy az elmulasztott, szakszerűtlen vagy hibás ügyfél-azonosításból eredően:

- ▶ törvénysértés történhet, büntetés fenyegetheti az intézményt,
- ▶ szerződésszegés, rossz teljesítés történhet, anyagi hátrány fenyegetheti az intézményt,
- ▶ üzleti hátrány érheti – elmaradt haszon, veszteség, kár keletkezhet.

AZ ÜGYLET



Az egész ügyfél-azonosítás oka, célja és eredménye, hogy létrejöhessen maga az ügylet, vagy megakadályozzák azt. Nem tagadható, hogy az ügyletek tulajdonságai hatással vannak az ügyfél-azonosításra, annak részletességére, a bizonyosság fokára, a folyamatra fordított időre, az azonosításra elkölthető pénzre és még számos dologra.

A gyakorlatból tudjuk, hogy másképpen

viszonyulunk az azonosításhoz néhány ezer forintos pénztári kifizetésekor vagy többmillió forint hitel folyósításakor.

Az ügylet tulajdonságai közül emeljük ki az azonosítás szempontjából is értelmezhetőket:

Az időtényező

- ▶ Egyszeri alkalomról van szó, vagy hosszabb időt felölelő eseményekről
- ▶ Teljesülési idő azonnali vagy távolabbi

Az érték

- ▶ Alacsony vagy magas értékek cseréje

Tartozik/követel

- ▶ Az ügyféltől átveszünk valamit. (Itt sem mindegy, hogy tartozik vagy követel a pozíciónk.)
- ▶ Az ügyfélnek átadunk valamit

AZ ÜGYFÉL, AKIT AZONOSÍTANI KELL



Az ügyfél számos fontos, azonosításban szerepet játszó tulajdonsága mellett – arca, szeme, ruházat – érdemes a következőkre koncentrálnunk:

1. Szabályozott kapcsolatba kerül az intézménnyel

- ▶ Jog, szerződés, üzletszabályzat teszi őt ügyfélle

2. Elszámolási kötelezettség keletkezik

- ▶ intézmény ' ügyfél
- ▶ ügyfél ' intézmény

Ezt csak azoknak a tulajdonságoknak a felsorolása követheti, amelyek az azonosításban részt vesznek, felhasználásra kerülnek:

Közhiteles, hivatalos (személyi) adatok:

- ▶ forrás: személyazonosító okmány, hatóság
- ▶ azonosító adatok: nevek, dátumok, okmányazonosítók
- ▶ elérhetőség: lakcím, értesítési cím, telefon, e-mail stb.

Intézményhez kötött azonosítók, jelszavak az intézmény és ügyfél között:

- ▶ kézzel fogható: például bankkártya és adatai, ügyfélkártya
- ▶ virtuális azonosítók (például TeleBank-, Internet Bank-jelszó)

Ügyletkez körtől tulajdonságok:

- ▶ igazolások: APEH, ingatlanulajdoni lap, munkáltatói igazolás
- ▶ meghatalmazás

Az azonosítás szempontjából a legjobb az lenne, ha a felsoroltaknál is többet – egyszerűen **mindent** – tudnánk az ügyfélről. Lehet hogy elég lenne, ha magunk lennénk az ügyfél, de bizonyos esetekben talán még ennél is többre lenne szükség.

A köznap életben van egy személyazonosítási mód, aminek az alkalmazásától minden ügyintézőt szeretnénk távol tartani az ügyfél-azonosítás során:

Ismerem az ügyfelet, mert..., tehát felesleges időpocsékolás az azonosítás.

A „mert” életszerű példáit nem áll szándékunkban teljességgel felsorolni. Az élet úgyis tudna hihetlenebb okokat produkálni.

Nézzük egy példát az X Bank esetei közül, ahol csak a szereplők neve kitaláció:

Ki meri biztosan állítani, hogy a Mesetours utazási irodából 5 éve ismert, hetente látott Kerekes úr azonosításával valami probléma is lehetne, ha a következő történik:



Kerekes úr készpénzfelvételi megbízást adt 5 millió forint. Az ügyintéző átveszi, majd a jó ügyfélkapcsolat ápolása jegyében megemlíti, hogy a kedves ügyfelet már rég nem látta.

Kerekes úr semmitmondó, udvarias választ ad, miközben bizalomgerjesztően mosolyog az ügyintézőre.

A bizonylat szabályosan van kitöltve, az aláírásra is emlékszik az ügyintéző, hiszen az nagyon jellegzetes, és megjegyzi Kerekes úr érdekesen vezetett betűivel. Fedezet is van, mehet a tétel, megtörténik a kifizetés.

További szép napot kívánnak egymásnak, ahogy régi jó ismerősökhöz illik.

Néhány nap múlva megjelenik Kerekes úr üzletfarsa, Kincses Katalin, és követeli a Kerekes úrnak kifizetett 5 millió forint jóváírását a cég számláján. Arra hivatkozik, egy hete bejelentette a bankban, hogy Ke-

rekes úr elhagyta a céget. Akkor bemutat-
ta és a bank által láttamoztatta a cégbíró-
sági végzést, amely szerint Kerekes úr már
nem jegyzi a céget, és kérte a számla fe-
letti rendelkezési jogosultságának törlését.
Az üzletszabályzat szerint a bank törölte
Kerekes urat a Mesetours számlái felett
rendelkezők nyilvántartásából.

Tehát a kifogásolt esetben Kerekes úr jog-
talanul rendelkezett a számla felett. Az
ügyintéző nagyot hibázott! KÁR is keletke-
zett!!!

A hibát az okozta, hogy kimaradt az ügy-
fél-azonosításból annak ellenőrzése,
hogy „Szabályozott kapcsolatban van...”,
azaz fennáll-e a megfelelő jogviszony. A
bank nagy szervezet, sok helyszínen (fi-
ókban), sok munkatárssal dolgozik. Le-
hetetlen annak biztosítása, hogy egy ügy-
fél egy ügyintézőhöz kapcsolódjon. A
bank ügyrendje (szabályzata is) olyan,
hogy számol az ügyintézők változásával,
nem építi magába a személyes ismeret-
ség meglétét.

Természetesen a bank jóváírta a Mese-
tours számláján az 5 millió forintot plusz
a kamatot, és hosszadalmas pereskedés-
be kezdett a szimpatikus Kerekes úrral. A
veszteség szinte garantált, az ügyintéző
felelőssége – felelőtlensége – megállapít-
ható.

Megérte az ügyintézőnek a gyorsított, az
ügyfél ismertségére alapozott azonosítást
választani?

AZ ÜGYINTÉZŐ, AKINEK AZONOSÍTÁSI KÖTELEZETTSÉGE VAN

Csak az üzleti udvariasság diktálja, hogy
a sorban utolsóként említsük az ügyinté-
zőt. Ez az utolsó hely azonban egyáltalán



nem azt jelenti, hogy alárendelt, netán el-
hanyagolható szerepet szánunk vagy tu-
lajdonságokat feltételezünk. Ennek ellen-
kezője az igaz! Az ügyintéző kulcsszere-
pet játszik a folyamatban. Kötelezettségei
az őt alkalmazó intézmény kötelezettsé-
geiből (is) fakadnak. Jogosultsága defi-
niált, lehetőségei csak bizonyos keretek
között állnak fenn. Fokozott felelősséggel
bír, amely ha nem is teljes egészében, de
megegyezik alkalmazójának kötelezettsé-
gével.

Az ügyintéző tulajdonságai ebben az
összefüggésben:

Bozsik József

névjegy



**2004 – BudaNet C.
Tanácsadó Kft.
ügyvezető igazgatója**

Szakterületei az alábbiak:

Oktatás

- Akkreditált tanfolyami képzés, elektronikus oktatóanyagok, távoktatás
- „Ügyfél-azonosítás: aláírás- és okmányvizsgálat”
- Okmánytár és vizsgálóeszközök
- Bankbiztonsági képzési program

- ▶ **Kötelezettség** – Kiszolgálási kötelezettség, de semmi más...
- ▶ **Jogosultság** – például kifizetési értékhatárhoz kötött intézkedési lehetőség
- ▶ **Felelősség** – Anyagi és törvényi

A KOCKÁZAT



A kockázat az ügyfél-azonosítás ötödik „szereplője”.

Legközelebb az ügyfélkockázat ismerésével, a kockázatomértékelés, a biztonság-
növelés lehetőségeivel folytatjuk.

Bozsik József

Informatika

- Informatikai beruházás ellenőrzése, értékelése
- Integrált vállalatirányítási rendszerek felülvizsgálata és minősítése
- Adatvédelem, adatbiztonság

Bank

- Banki rendszerek biztonsági problémái
- Kockázatelemzés, krízishelyzetek kezelése
- Bankbiztonsági rendszer kialakítása és működtetése
- Bankkártyaproblémák kezelése

1986–1993 – HM EI Rt. rendszerfejlesztő, programozó

- Export rádióelektronikai rendszerek fejlesztése, telepítése

1975–1986 – Állami Népszerűségi nyilvántartó Hivatal programozó, rendszerszervező

- Adatbiztonság, adatvédelem