A Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13.) számú ajánlása
a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A 2015-2025. évekre elfogadott Országos Fogyatékosságügyi Program[1] (a továbbiakban: Országos Fogyatékosságügyi Program) első, 2015-2018. évekre vonatkozó Intézkedési Terve[2] új, eddigiekben nem szabályozott területekre terjed ki, így – a hozzáférhetőséget komplex fogalomként kezelve – többek között a pénzügyi szolgáltatások egyenlő esélyű és biztonságos hozzáférhetőségére is.

Jelen ajánlás rögzíti a jogszabályokban előírt kötelezettségeken túlmutató, azon felügyeleti elvárásokat, amelyek felügyelt pénzügyi szervezetek, személyek által történő követése, és ezáltal széles körű érvényesülése hozzájárul a fogyatékos ügyfelek önálló ügyintézéséhez, felelős pénzügyi döntéseihez. Az ajánlással a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) fel kívánja hívni a pénzügyi szervezetek és személyek figyelmét a fogyatékos személyek helyzetére, a számukra elengedhetetlen, az esélyegyenlőséget előmozdító bánásmódra, valamint a társadalmi felelősségvállalásra.

Az ajánlás címzettjei a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó pénzügyi szervezetek és személyek (a továbbiakban együtt: pénzügyi szervezet).

Az ajánlás a pénzügyi szervezet azon tevékenységére alkalmazandó, amelyre az ajánlásban megfogalmazott elvek – az adott szolgáltatás sajátosságait figyelembe véve – értelmezhetőek. Az ajánlásban megfogalmazott elvek, követendő gyakorlatok között a különböző szolgáltatások sajátosságaiból, az egyes szolgáltatók eltérő méretéből adódóan előfordulnak differenciáltan értelmezhető elvárások is. Jelen ajánlás a fogyatékos ügyfelek állapotából adódó sajátos szükségletekhez igazodva fogalmaz meg a pénzügyi szervezet által, az ezen ügyfelek számára nyújtott pénzügyi, biztosítási, pénztári, befektetési és egyéb szolgáltatások (a továbbiakban együtt: szolgáltatások) során követendő fogyasztóvédelmi alapelveket, arányos elvárásokat, melyek segítik a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazását, hatékony érvényre juttatását is.

Az MNB fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyatékos ügyfelek esélyegyenlőségét, egyenlő esélyű hozzáférését biztosító irányadó jogszabályok, így – egyebek mellett – a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény[3] (a továbbiakban: Egyezmény), az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló törvény[4], valamint a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény (a továbbiakban: Fot)[5] rendelkezéseinek a betartásán túl is váljon elkötelezetté abban, hogy a jelen ajánlásban lefektetett szempontokat, elveket a belső szabályok kidolgozása és a fogyatékos ügyfelekkel szemben tanúsított magatartása során is folyamatosan alkalmazza.

Az MNB elvárja, hogy az ajánlásban felsorakoztatott elvek hatékonyan épüljenek be a pénzügyi szervezet napi működésébe, ezen elvek a vezető tisztségviselők, az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő ügyintézők, egyéb személyek, közvetítők szemléletének integráns részét alkossák. Amennyiben ezek az elvek az üzleti tevékenység során az ügyféllel való kapcsolattartás alapvető elemévé válnak, úgy az ajánlásban foglaltak

---

[1] az Országos Fogyatékosságügyi Programról (2015-2025.) szóló 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat
[2] az Országos Fogyatékosságügyi Program végrehajtásának 2015-2018. évekre vonatkozó Intézkedési Tervéről szóló 1653/2015. (IX. 14.) Korm. határozat
[3] a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény
[4] az ajánlás kiadásának időpontjában az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
[5] az ajánlás kiadásának időpontjában a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény

követése hozzájárul a speciális igények és érdekek hatékonyabb érvényesítéséhez.

A fenti célok megvalósítása kapcsán kiemelt felelősség hárul egyrészt a vezetőkre, illetve az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testületek tagjaira, akik döntenek a pénzügyi szervezet belső szabályzatairól, az azok alapján követendő gyakorlatokról, és ellenőrzik azok betartását, illetve követését, másrészt azon ügyintézőkre, egyéb személyekre, akik a fogyatékos ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatba kerülnek.

Az MNB a jelen ajánlást a hazai pénz-, tőke-, biztosítási és pénztári piac szolgáltatóinak legjobb gyakorlatait, továbbá a fogyatékos ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek és személyek javaslatait figyelembe véve alakította ki.

Az ajánlás illeszkedik a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 10/2016. (X. 24.) számú MNB ajánláshoz, valamint kiegészíti az abban foglalt általános fogyasztóvédelmi elvárásokat a fogyatékos ügyféllel kapcsolatos eljárási elemekkel.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:
   a) *fogyatékos ügyfél:* a Fot. szerinti fogyatékos személy, aki a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatást saját nevében vagy képviselőként eljárva igénybe veszi, e célból a pénzügyi szervezettel kapcsolatba lép, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy reklám, illetve szerződéses ajánlat címzettje, függetlenül attól, hogy fogyasztóként vagy annak nem minősülő személyként jár el;
   b) *ügyfélszolgálati pont*: a pénzügyi szervezet ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége (így bankfiók, ügyfélszolgálati iroda), értékesítési pultja, üzlethelyisége, bankjegykiadó automatája stb.

III. Általános elvek

2. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet gazdasági tevékenysége, a fogyatékos ügyféllel való kapcsolattartása, a társadalmi felelősségvállalása során az alábbi – az Országos Fogyatékosságügyi Programban, valamint az Egyezményben szereplő elvek alapján megfogalmazott – elvek hatékony érvényre juttatását szem előtt tartva járjon el:

2.1. arányosság elve: a pénzügyi szervezet aránytalan terhekkel szembeni védelme, illetve a termékek és szolgáltatások alapvető megváltoztatása (és az ezekkel járó költségek, illetve a keresztárazás) elkerülésének elve;

2.2. egyenlő esélyű hozzáférés elve: a fogyatékos személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a szolgáltatás tervezése, szervezése és nyújtása során a pénzügyi szervezet olyan intézkedéseket tesz, amelyek másokkal azonos alapon biztosítják a fogyatékos személyek számára a fizikai környezethez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést;

2.3. egyetemes tervezés elve: a pénzügyi szervezet a termékek, a környezet, a programok és a szolgáltatások tervezése során oly módon jár el, hogy azok minden ügyfél számára a lehető legnagyobb mértékben – adaptálás vagy speciális tervezés szükségessége nélkül – hozzáférhető legyen. Az egyetemes tervezés nem zárja ki a támogató eszközök és technológiák használatát, amennyiben a fogyatékos ügyfelek csoportjainak arra szükségük van. Az egyetemes tervezés elve érvényesül a szabályozás, a tervezés és a végrehajtás minden fázisában;

2.4. ésszerű alkalmazkodás elve: azok az elengedhetetlen és megfelelő módosítások és változtatások, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékos személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását;

2.5. hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve: a fogyatékos ügyfelet érintő döntések, szabályzatok kialakítása és végrehajtása során a pénzügyi szervezet különös hangsúllyal veszi figyelembe a hátrányos megkülönböztetés törvényi tilalmát, továbbá tekintettel arra, hogy a fogyatékos ügyfél az őt másokkal azonos alapon megillető jogaival állapotából fakadóan sok esetben kevésbé tud élni, a pénzügyi szervezet – indokolt esetben – biztosítja számára az arányos és méltányos előnyben részesítés lehetőségét;

2.6. „Semmit rólunk nélkülünk" elve: a fogyatékos ügyfelet érintő programok (ideértve a belső képzéseket is), szabályzatok, illetve a fejlesztések végrehajtását megelőzően a pénzügyi szervezet lehetőség szerint biztosítja, hogy a fogyatékos ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek érdemben véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról, gyakorlati hasznáról;

2.7. Szubszidiaritás elve: a fogyatékos ügyfelet érintő szolgáltatásokat a pénzügyi szervezet oly módon szervezi meg, hogy azok mind területileg, mind pedig az ügyintézés és a döntéshozatal szervezeti szintjeit tekintve az érintett személyekhez a lehető legközelebb, a rájuk háruló ügyintézési, adminisztratív terhek minimalizálása mellett nyújtson hatékony támogatást.

IV. Az egyenlő esélyű hozzáférés elve

3. A pénzügyi szervezettel szemben elvárás, hogy minél több ügyfélszolgálati ponton biztosítsa a fogyatékos ügyfél egyenlő esélyű hozzáférését az általa kínált szolgáltatásokhoz. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet új ügyfélszolgálati pontjai kialakításakor, továbbá a szolgáltatások bevezetése, bővítése, valamint az általa kínált szolgáltatások igénybevétele során alkalmazott eszközök [pl. bankjegykiadó automata (a továbbiakban: ATM), sorszámhúzó és ügyfélhívó berendezés] beszerzése, fejlesztése, korszerűsítése során lehetőség szerint legyen figyelemmel arra, hogy azok egyenlő eséllyel hozzáférhetőek legyenek a fogyatékos ügyfelek számára is.

4. A pénzügyi szervezetnek az ajánlás 1. mellékletét képező minta szerinti táblázat alapján ajánlott rögzíteni a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit, az általa működtetett ügyfélszolgálati pontok felsorolását, a speciális igényeknek megfelelő eszközök, technológiák, szolgáltatás, infrastruktúra szerinti bontásban. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a teljes szolgáltatási térképét a fogyatékos ügyfél által elérhető módon, elkülönítetten, jól látható helyen, akadálymentesen – kifüggesztés útján vagy egyéb módon – tegye hozzáférhetővé az egyes

ügyfélszolgálati pontokon és a honlapján. Amennyiben a pénzügyi szervezet üzemeltet call centert, úgy ott ajánlott önálló menüpontként is lekérdezhetővé tenni a szolgáltatási térkép tartalmát.

5. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet elérhetővé tegye – megye, település és fővárosi kerület szerinti bontásban – az adott területi egységben található akadálymentesen használható és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálati pont elérhetőségét, megjelölve az akadálymentesítés módját.

6. Amennyiben jogszabály kötelező adatszolgáltatást ír elő a pénzügyi szervezet számára valamely, az MNB honlapján elérhető alkalmazás – pl. Országos fiók-, és ATM kereső – tekintetében, elvárás, hogy a pénzügyi szervezet az alkalmazás linkjét akadálymentes formában elérhetővé tegye saját honlapján is.

V. A hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve

V.1. Fizikai környezet

7. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a személyes ügyintézés során lehetőség szerint biztosítson elsőbbséget a fogyatékos ügyfél számára. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfélszolgálati ponton biztosítsa a fogyatékos ügyfél számára, hogy a kijelölt ügyintéző akadálymentesen megközelíthető helyen, lehetőség szerint a bejárathoz legközelebb helyezkedjen el. Az MNB továbbá elvárja, hogy a pénzügyi szervezet biztosítsa az általa kínált szolgáltatástípusok széles körére kiterjedő egyablakos ügyintézés lehetőségét.

8. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfélszolgálati pontokon tegye lehetővé a segítő kutyával történő ügyintézést.

9. Az MNB javasolja, hogy a pénzügyi szervezet biztosítson a mozgáskorlátozott ügyfele számára parkolóhelyet, lehetőség szerint az ügyfélszolgálati pont, illetve annak bejárata közvetlen közelében.

10. Az MNB elvárja, hogy az akadálymentesség ne csak a megközelítést, hanem az ügyfélszolgálati ponton belüli mozgást, tájékozódást is szolgálja, azaz a pénzügyi szervezet az akadálymentes építészeti megoldásokon túl fordítson figyelmet az infokommunikációs akadálymentesítésre és az ehhez kapcsolódó szolgáltatás-szervezés lépéseire is. Különösen fontos ügyelni a sorszámhúzó automata elérhető magasságban történő elhelyezésére, annak kerekesszékkel történő megközelíthetőségének helyigényére, az ügyfélhívó és besoroló rendszerek kihangosítására, a taktilis burkolati jelzések kialakítására, piktogramok elhelyezésére, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszerrel ellátott tér kialakítására, kontrasztok és megvilágítás alkalmazására, a személyes segítségnyújtás felajánlására, nagyító használatára. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a sorszámhúzó berendezésen a fogyatékos ügyfél számára elsőbbséget biztosító külön gomb elhelyezését, jelezve azt a vak ügyfelek részére pontírással, a más fogyatékos ügyfelek részére pedig az általuk használt piktogram feltüntetésével.

11. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfélszolgálati pontok kiépítésekor, felújításakor, az akadálymentes épített környezet megvalósítása érdekében vegye figyelembe az épített környezet

alakításáról és védelméről szóló törvény[6], az országos településrendezési és építési követelményekről szóló jogszabály[7], valamint a Belügyminisztérium által kiadott, mindenkor hatályos Tervezési segédlet akadálymentesítésre vonatkozó rendelkezéseit. Az MNB továbbá javasolja, hogy a pénzügyi szervezet legyen külön figyelemmel a fogyatékos ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek segédleteire, ajánlásaira és javaslataira is.

V.2. Szerződéskötési feltételek, tájékoztatás

12. Az MNB elvárja, hogy a fogyatékos ügyfél támogatása szempontjából a pénzügyi szervezet a szerződési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál, illetve a későbbi kapcsolattartás során legyen különleges figyelemmel a fogyatékos ügyfél állapotának jellegére (látássérült, hallássérült, mozgáskorlátozott stb.) és mértékére.

13. A termékajánlások során a pénzügyi szervezet hívja fel a fogyatékos ügyfél figyelmét a számára kínált, az elérhetőséget támogató speciális eszközökre, alkalmazásokra (pl. telefonbanki megoldások, internetbanki megoldások, kisegítő alkalmazások, mobil alkalmazások, egér használata nélküli funkciók, videotolmács szolgáltatás).

14. Az MNB szükségesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezet a szerződéskötés módja, így különösen a közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati forma, illetve a közjegyző személyes megkeresése és a közjegyző ügyfélszolgálati ponton történő megjelenése tekintetében biztosítsa a fogyatékos ügyfél számára a választás lehetőségét annak érdekében, hogy – állapotának jellegét figyelembe véve – a szerződéskötés minél kisebb terhet jelentsen számára.

15. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet szükség esetén részletes magyarázat mellett olvassa fel a szerződést a fogyatékos ügyfél részére – a titokvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával –, és annak megtörténtét igazolható módon rögzítse.

16. Az MNB javasolja, hogy a fogyatékos ügyfél számára a pénzügyi szervezet biztosítson kellő időt a szerződésben foglaltak megértésére, részletes és – igény szerint – ügyfélszolgálati ponton kívül történő áttanulmányozására, és ennek érdekében bocsássa rendelkezésére a szerződéstervezetet.

17. Ajánlott, hogy a fogyatékos ügyféllel szemben tanúsított megfelelő eljárás érdekében a pénzügyi szervezet biztosítson lehetőséget személyes egyeztetésre, igény esetén az ügyfél által elfogadott segítő személy közreműködésével.

18. A pénzügyi szervezet igény esetén biztosítsa előzetes időpont egyeztetésének lehetőségét annak érdekében, hogy a fogyatékos ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződéskötési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse, így támogató-, vagy kísérőszolgálatot hívhasson, jelnyelvi tolmácsot vagy segítő személyt bízhasson meg stb.

19. Az MNB javasolja, hogy a fogyatékos ügyfél jelzése alapján a pénzügyi szervezet lehetőség szerint

[6] az ajánlás kiadásának időpontjában az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény

[7] az ajánlás kiadásának időpontjában az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet

biztosítson külön tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót, aki a fogyatékos ügyfél erre irányuló kifejezett kérése esetén, speciális helyzetét ismerve a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások igénybevételét a fogyatékos ügyfél lakóhelyén történő személyes megkereséssel is könnyítheti.

20. Az MNB kifejezetten fogyasztóbarát megoldásnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a fogyatékos ügyfél kérése esetén az ATM-ből történő kifizetéssel azonos díjfizetés mellett teljesít részére pénztári kifizetést.

21. Az MNB javasolja, hogy a pénzügyi szervezet a hallássérült ügyfél számára nyújtson írásbeli tájékoztatást, illetve biztosítson videotolmács szolgáltatást. A pénzügyi szervezet tegye lehetővé, hogy a fogyatékos ügyfél – előre rögzített időpontban – az általa közreműködésre felkért segítő személlyel, jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessen meg a pénzügyi szervezetnél, vagy videotolmács igénybevétele esetén a technikai eszközön keresztül kommunikálva biztosítsa az ügyfél számára az ügyintézés lehetőségét.

22. A pénzügyi szervezet a fogyatékos ügyfélnek küldött különböző kimutatásainak összeállítása során – különös tekintettel a fogyasztónak kínált lakossági fizetési számlakonstrukciókra –, lehetőség szerint törekedjen arra, hogy a kimutatásokat akadálymentes elektronikus formában is tegye elérhetővé a látássérült fogyatékos ügyfél számára hozzáférhető módon. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy olyan halmozottan sérült fogyatékos ügyfélről van szó, aki számára ez sem jelent megoldást, a pénzügyi szervezet kínáljon fel megfelelő módot (pl. call centeren keresztül azonosított hívásban, ügyfélszolgálati ponton ügyintéző közreműködésével) annak érdekében, hogy a fogyatékos ügyfél értelmezni tudja a kimutatásban foglaltakat.

23. Az MNB elvárt magatartásnak tartja, hogy a szerződésben foglaltak nemteljesítése esetén a követelés érvényesítése során a pénzügyi szervezet legyen tekintettel a fogyatékos ügyfél sérülékeny helyzetére, emellett törekedjen az állapotának jellegéhez igazodó tájékoztatásra.

V.3. Online és technológiai szolgáltatások

24. A pénzügyi szervezet technológiai szolgáltatásainak fejlesztése során törekedjen a fogyatékos ügyfél speciális igényeinek hatékonyan megfelelni képes, korszerű alkalmazások kialakítására, valamint alkalmazzon jelnyelvi videóval ellátott, feliratozott magyarázatokat. A pénzügyi szervezet tegye elérhetővé a weboldalakat – pl. az érdekvédelmi szervezetek által ajánlott képernyőolvasó programok útján, betűméret növelésével, kontrasztos megjelenítési móddal – a vakok és gyengénlátók számára is. A pénzügyi szervezet – a vakok és gyengénlátók érdekében – törekedjen arra, hogy ha a pin kódot érintőbillentyűzeten vagy érintőképernyőn kell megadni, olyan eszközt alkalmazzon, amelyen beszédtámogatás is működik.

25. A honlapok kialakítása, fejlesztése során elvárás, hogy a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel az akadálymentes honlapokra vonatkozó ISO/IEC 40500:2012 (W3C Web Content Accessibility Guidelines [WCAG] 2.0) webes szabvány előírásaira, törekedve legalább az „AA” akadálymentességi szint felhasználók számára történő teljes körű biztosítására.

26. Az MNB elvárja, hogy abban az esetben, ha a pénzügyi szervezet megváltoztatja online felületei

felépítését, erre vonatkozóan helyezzen el figyelemfelhívást a látássérült ügyfelek számára.

V.4. A pénzügyi szervezet belső működése

27. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet stratégiájában és belső szabályzataiban meghatározott intézményi belső oktatás terjedjen ki az ügyintézők fogyatékos ügyféllel történő bánásmódjára, az empatikus készségek fejlesztésére, különös tekintettel az Egyezmény általános alapelveire, így a veleszületett méltóságnak, az egyéni autonómia tiszteletének – beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét –, a hátrányos megkülönböztetéstől való mentességnek, az esélyegyenlőségnek, és a hozzáférhetőségnek a követelményére. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az általa összeállított oktatási anyagot, annak bevezetését megelőzően, véleményezés céljából küldje meg az oktatási anyag tartalma szerint kompetens érdekvédelmi szervezet számára.

28. A fogyatékos ügyfél számára nem zárható ki a szolgáltatások igénybevételének lehetősége, kivéve, ha annak tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnyal összefüggő ésszerű, megfelelő módon nem kiküszöbölhető indoka van. Az MNB ezért lényegesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezet minden esetben vizsgálja meg, hogy a fogyatékos ügyfél milyen módon és milyen feltételek mellett tudja igénybe venni a szolgáltatásokat.

29. Az MNB fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet vizsgálja meg annak lehetőségét, hogyan tudná fokozni társadalmi szerepvállalását a fogyatékos ügyfeleket érintő kérdésekben, ezzel is ráirányítva a figyelmet a speciális problémákra és speciális igényekre. Elvárás továbbá, hogy a pénzügyi szervezet társadalmi szerepvállalásait az érintett érdekvédelmi szervezetekkel történt egyeztetésekre alapozza.

30. Amennyiben a pénzügyi szervezet a fogyatékos ügyfélnek a speciális állapotára tekintettel nyújtott szolgáltatása keretében biztosítja speciális eszközök igénybevételét, és az erre vonatkozó különleges adatokat – a speciális eszköz igénybevétele és ügyfele érdekében, az ügyfél írásbeli hozzájárulásával – nyilvántartja, kezeli, ennek során a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok betartásával járjon el, különös tekintettel a célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elvére. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a nyilvántartásában nem az állapot megnevezését, hanem az állapotra való tekintettel szükséges speciális eszközöket nevesíti a fogyatékos ügyféllel való ez irányú egyeztetés során, továbbá az ügyvitelét oly módon alakítja ki, hogy a nyilvántartásban szereplő adatok a pénzügyi szervezet ügyintézőjének rendelkezésére álljanak már az ügyintézés kezdetekor, aki ezek figyelembe vételével kommunikál a fogyatékos ügyféllel.

31. Amennyiben a pénzügyi szervezet a 30. pontban foglaltaknak megfelelő adatkezelést, nyilvántartást végez, a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokhoz illeszkedően, belső szabályzatában rögzítse a fogyatékos ügyfélre vonatkozó azon releváns adatok körét, melyek a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférésének biztosításához elengedhetetlenül szükségesek, valamint rögzítse a fogyatékos ügyfél által átadott adatok kezelésének és nyilvántartásának rendjét, az adatkezelés célját, továbbá az adatok ellenőrzésének rendjét és módszereit.

VI. Záró rendelkezések

32. Az ajánlás az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

33. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

34. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.

35. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását az annak közzétételét követő 90. naptól várja el az érintett pénzügyi szervezettől.

36. A jelen ajánlás alkalmazása kezdő napján hatályát veszti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló 12/2012. (XI. 16.) számú ajánlása.

Dr. Matolcsy György s.k.,
a Magyar Nemzeti Bank elnöke