

A Magyar Nemzeti Bank 6/2025. (VI.16.) számú ajánlása a fogyatékossgal élő ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) az esélyegyenlőségi célok megvalósulása érdekében a jelen ajánlás kiadásával kívánja ösztönözni és előmozdítani a fogyatékossgal élő ügyfelek esélyegyenlőségének biztosítását a pénzügyi szolgáltatások nyújtása során, összhangban az Országos Fogyatékossgügyi Programban¹ (a továbbiakban: Országos Fogyatékossgügyi Program), a végrehajtására vonatkozó Intézkedési Tervben² és a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló uniós stratégiában³ foglalt célkitűzésekkel.

Az MNB jelen ajánlásban rögzíti azon felügyeleti elvárásait, amelyek felügyelt pénzügyi szervezetek, személyek által történő követése, és ezáltal széles körű érvényesülése hozzájárul a fogyatékossgal élő ügyfelek önálló, hatékony ügyintézéséhez, felelős pénzügyi döntéseihez. Az ajánlással az MNB fel kívánja hívni a pénzügyi szervezetek és személyek figyelmét a fogyatékossgal élő 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 meghatározott törvények hatálya alá tartozó, magyarországi székhellyel rendelkező szervezetek és személyek, továbbá az Európai Unió másik tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban (a továbbiakban együtt: EGT-állam) vagy az EGT-államon kívüli országban székhellyel rendelkező (harmadik országbeli) pénzügyi szervezetek magyarországi fióktelepei (a továbbiakban együtt: pénzügyi szervezet). Az MNB a másik EGT-tagállamban székhellyel rendelkező pénzügyi szervezet Magyarország területén végzett határon átnyúló szolgáltatásaira vonatkozóan is elvárja az ajánlásban megfogalmazott felügyeleti elvárások követését. Az ajánlás tekintettel van a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvényben (a továbbiakban: Akadálymentességi tv.) foglalt rendelkezésekre is azzal, hogy az MNB az Akadálymentességi tv. hatálya alá tartozó pénzügyi szervezettől is elvárja az Akadálymentességi tv.-ben foglalt akadálymentességi követelményeket kiegészítő, az ajánlásban megfogalmazott felügyeleti elvárások követését.

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 fogyatékossgal élő 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.

¹ az Országos Fogyatékossgügyi Programról (2015-2025.) szóló 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat

² Jelen ajánlás kiadásakor az Országos Fogyatékossgügyi Program végrehajtásának 2024–2025. évekre vonatkozó Intézkedési Tervéről szóló 1186/2024. (VI. 28.) Korm. határozat

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101>

Az MNB fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyatékossgal élő ügyfelek esélyegyenlőségét, egyenlő esélyű hozzáférését biztosító irányadó jogszabályok, így – egyebek mellett – a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény⁴ (a továbbiakban: Egyezmény), az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló törvény⁵, a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény (a továbbiakban: Fot.)⁶, valamint amennyiben vonatkozik rá, akkor az Akadálymentességi tv. és a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet rendelkezéseinek a betartásán túl is váljon elkötelezetté abban, hogy a jelen ajánlásban lefektetett szempontokat, elveket a belső szabályok kidolgozása és a fogyatékossgal élő 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 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 fogyatékossgal élő ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatba kerülnek.

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

Az ajánlás illeszkedik a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 9/2020. (VII. 14.) MNB ajánláshoz, valamint kiegészíti az abban foglalt általános fogyasztóvédelmi elvárásokat a fogyatékossgal élő ügyféllel kapcsolatos eljárási elemekkel.

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban továbbra is kötelesek.

Jelen ajánlás adatkezelési, adatvédelmi kérdésekben iránymutatást nem fogalmaz meg, a személyes adatok kezelése vonatkozásában semmilyen elvárást nem tartalmaz, és az abban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetőek személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő

⁴ a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény

⁵ az ajánlás kiadásának időpontjában az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény

⁶ az ajánlás kiadásának időpontjában a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény

adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

- a) *akadálymentesség*: az épített környezet és a műszaki megoldások olyan módon való felépítése, hogy annak önálló, teljes körű használata mindenki számára kényelmesen és biztonságosan elérhető legyen, azaz az akadálymentes megközelíthetőség és használhatóság biztosított legyen azon egészségkárosodott személyek számára is, akiknek ehhez speciális eszközökre és műszaki megoldásokra van szüksége. Jelen pont vonatkozásában
 - aa) *akadálymentes használhatóság*: egy épület akadálymentesen használható, ha abban minden szerkezet, berendezési tárgy a használó fizikai, érzékszervi és értelmi akadályozottságának mértékétől függetlenül lehetőség szerint legönállóbban – súlyos fogyatékkal bíró használó esetén az állandó kísérőjének segítségével – használható, ehhez megfelelő méretű, formájú kezelőeszközök biztosítottak, valamint azok elérhetősége és megközelítése is akadálymentes;
 - ab) *akadálymentes megközelíthetőség*: akadálymentesen megközelíthető az az épület vagy berendezési tárgy, amely a használó fizikai, érzékszervi és értelmi akadályozottságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint legönállóbban – külső segítség nélkül – kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül elérhető, ehhez megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben segédeszközének használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott;
- b) *fogyatékkal élő 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;
- c) *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 fogyatékkal élő ügyféllel való kapcsolattartása, a társadalmi felelősségvállalása során az alábbi – az Országos Fogyatékkal Élők Programján, valamint az Egyezményben szereplő elvek alapján megfogalmazott – elvek hatékony érvényre juttatását szem előtt tartva járjon el:
 - a) **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;
 - b) **egyenlő esélyű hozzáférés elve**: a fogyatékkal élő 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 fogyatékkal élő 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;

- c) **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 fogyatékossgal élő ügyfelek csoportjainak arra szükségük van; az egyetemes tervezés elve érvényesül a szabályozás, a tervezés és a végrehajtás minden fázisában;
- d) **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 fogyatékossgal élő személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását;
- e) **hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve:** a fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgal élő 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;
- f) **„semmit rólunk nélkülünk” elve:** a fogyatékossgal élő ügyfelet érintő programok – ideértve a belső képzéseket is –, szabályzatok, illetve a fejlesztések végrehajtását megelőzően a pénzügyi szervezet biztosítja, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek érdemben véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról, gyakorlati hasznáról;
- g) **szubszidiaritás elve:** a fogyatékossgal élő 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 a lehető legtöbb ügyfélszolgálati ponton biztosítsa a fogyatékossgal élő 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. sorszámhúzó és ügyfélhívó berendezés) beszerzése, fejlesztése, korszerűsítése során lehetőség szerint legyen figyelemmel arra, hogy azok egyenlő eséllyel hozzáférhetőek legyenek a fogyatékossgal élő ügyfelek számára is. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet a szolgáltatás bevezetését, bővítését követően gondoskodjon a felszerelt akadálymentességi berendezések helyes működésének rendszeres ellenőrzéséről, meghibásodás esetén az akadálymentes működés haladéktalan helyreállításáról. Elvárt, hogy a 27. pont szerinti belső oktatás térjen ki az akadálymentességgel összefüggő panaszok fogadására, rögzítésére és kezelésére történő felkészítésre is.

4. A pénzügyi szervezetnek az 1. mellékletben foglalt minta szerinti táblázat alapján elvárt 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 fogyatékossgal élő ügyfél által elérhető módon, elkülönítetten, jól látható helyen, akadálymentesen – kifüggesztés útján vagy egyéb módon – tegye hozzáférhetővé az egyes ügyfélszolgálati pontokon, illetve – amennyiben a pénzügyi szervezet rendelkezik mobilalkalmazási felülettel – mobilalkalmazásának felületén és a honlapján. Amennyiben a pénzügyi szervezet üzemeltet call centert, úgy ott is szükséges önálló menüpontként is lekérdezhetővé tenni a szolgáltatási térkép tartalmát. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet az autizmus spektrumzavarban érintett ügyfeleit segítő, képekből és egyszerű instrukciókból álló, az ügyintézés menetét lépésről lépésre megjelenítő, infokommunikációs segédletként vizuális folyamatleíró táblákat⁷ helyez el az egyes ügyfélszolgálati pontokon és a honlapján.
5. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet elérhetővé tegye – vármegye, település, illetve fővárosi kerület szerinti bontásban – az adott területi egységben található akadálymentesen használható és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálati pont elérhetőségét, megjelölve az akadálymentesítés módját. Jó gyakorlat, ha a fiók- és ATM-kereső felületeken látható, hogy a fiók, illetve ATM mely ügyfélkör (pl. siket és nagyothalló, gyengén látó és vak, mozgáskorlátozott ügyfelek) részére hozzáférhető.
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 fogyatékossgal élő ügyfél számára. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfélszolgálati ponton biztosítsa a fogyatékossgal élő ügyfél számára, hogy a kijelölt ügyintéző akadálymentesen megközelíthető helyen, lehetőség szerint a bejáráshoz 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 a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet hatálya alá tartozó fogyatékossgal élő személy⁸ ügyfelek számára biztosítsa

⁷ A folyamatleíró tábla-minta elérhetősége: https://aosz.hu/wp-content/uploads/2023/03/KH_Auti-A3_lepesrol_lepesre-AOSZ-logoval.pdf

⁸ A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 1. § a) pontja szerint: „fogyatékossgal élő személy: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (a továbbiakban: Fot.) 4. § a) pontjában és a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII.

a segítő kutyával történő ügyintézés.

9. Az MNB a 11. pontban foglaltakkal összhangban javasolja, hogy a pénzügyi szervezet biztosítson a mozgáskorlátozott ügyfele számára akadálymentes parkolóhelyet, lehetőség szerint az ügyfélszolgálati pont, illetve annak akadálymentesített 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 szolgáltatásszervezés lépéseire is. Különösen fontos ügyelni a sorszámhúzó automata elérhető magasságban történő elhelyezésére, annak kerekesszékekkel történő megközelíthetőségének helyigényére, az ügyfélhívó és besoroló rendszerek kihangosítására, a taktilis burkolati jelzések kialakítására, piktogramok elhelyezésére, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszerrel ellátott tér kialakítására, színtónus-kontrasztok és megvilágítás alkalmazására, a személyes segítségnyújtás felajánlására, nagyító használatára. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a sorszámhúzó berendezésen a fogyatékossgal élő ügyfél számára elsőbbséget biztosító külön gomb elhelyezését, jelezve azt a látássérült ügyfelek részére pontírással, a más fogyatékossgal élő ügyfelek részére pedig az általuk használt piktogram feltüntetésével. Ebben az esetben az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a húzott sorszámot olyan ügyintézőhöz rendeli, aki előzetesen értesül arról, hogy fogyatékossgal élő ügyféllel dolgozik együtt az ügyintézés során.
11. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfélszolgálati pontok kiépítésekor, felújításakor, az akadálymentes épített környezet megvalósítása érdekében vegye figyelembe a magyar építészetéről szóló törvény⁹, a településképi és építési követelmények alapszabályzatáról szóló jogszabály¹⁰ akadálymentesítésre vonatkozó rendelkezéseit, valamint a hatályos fizikai és a digitális környezet akadálymentesítését célzó szabványokat¹¹. Az MNB továbbá javasolja, hogy a pénzügyi szervezet az akadálymentesítés során szükség szerint folytasson egyeztetést a fogyatékossgal élő ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetekkel, és legyen külön figyelemmel a fogyatékossgal élő ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek segédleteire, ajánlásaira és javaslataira, mint például a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége által kiadott taktilis burkolati jelzésekről szóló tervezési útmutatóban¹² foglaltakra.

V.2. Szerződéskötési feltételek, tájékoztatás

12. Az MNB elvárja, hogy a fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgal élő ügyfél állapotának jellegére (látássérült, hallássérült, mozgáskorlátozott, autizmus spektrumzavarral élő stb.) és mértékére. Elvárt, hogy a tájékoztatás és segítségnyújtás

törvény 1. cikke szerinti személy,”

⁹ Az ajánlás kiadásának időpontjában a magyar építészetéről szóló 2023. évi C. törvény

¹⁰ Az ajánlás kiadásának időpontjában a településképi és építési követelmények alapszabályzatáról szóló 280/2024. (IX. 30.) Korm. rendelet

¹¹ Az ajánlás kiadásának időpontjában: MSZ EN 17210, az MSZ CEN/TR 17621, az MSZ ISO 23599, az MSZ CEN/TS 15209.

¹² https://www.mvgyosz.hu/wp-content/uploads/2021/06/allasfoglalas_taktilis_jelzesek_mvgyosz_2021.pdf

során a pénzügyi szervezet szükség szerint működjön együtt a fogyatékossgal élő ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetekkel, és fordítson különös figyelmet az adott ügyfél esetlegesen felmerülő további speciális szükségleteire úgy, hogy ezeket az ügyféllel is egyezteti.

13. Ajánlott, hogy a termékajánlások során a pénzügyi szervezet hívja fel a fogyatékossgal élő ügyfél figyelmét a számára kínált, az akadálymentességet, hozzáférhetőséget támogató speciális eszközökre, alkalmazásokra (pl. telefonbanki megoldások, internetbanki megoldások, kisegítő alkalmazások, mobilalkalmazások, egér használata nélküli funkciók, videó-tolmácsszolgáltatás, Távszem szolgáltatás). Az MNB javasolja továbbá, hogy az akadálymentesített szolgáltatásokról a pénzügyi szervezet honlapján is kerüljön elhelyezésre egy összefoglaló tájékoztató, és egy olyan kereső, ahol szolgáltatásokra lebontva látható, mely akadálymentesített szolgáltatás érhető el az egyes ügyfélszolgálati pontokon, illetve online.
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 fogyatékossgal élő ügyfél számára a választás lehetőségét annak érdekében, hogy – állapotának jellegét figyelembe véve – a szerződéskötés minél kisebb terhet jelentsen számára. Az MNB továbbá elvárja, hogy a szerződéskötés folyamata során a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel a fogyatékossgal élő személy önrendelkezéshez és önálló ügyintézéshez fűződő jogainak érvényesülésére, valamint arra, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél jognyilatkozata nem minden esetben igényel közokiratba foglalást.
15. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet szükség esetén részletes magyarázat mellett – a titokvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával – olvassa fel a szerződést a fogyatékossgal élő ügyfél részére, és annak megtörténtét igazolható módon rögzítse a közokiratba foglalt szerződések kivételével, melyek esetében is elvárt, hogy a pénzügyi szervezet a 14. pontban foglaltaknak megfelelően járjon el. Elvárt, hogy a pénzügyi szervezet gondoskodjon arról, hogy a felolvasás és a dokumentumok kisegítő technológiával történő felismerésének és észlelésének helyszíne az ügyfél számára akadálymentesen megközelíthető legyen és a folyamat során a pénzügyi szervezet teljeskörűen biztosítsa a titokvédelemre vonatkozó jogszabályi előírások betartását.
16. Az MNB javasolja, hogy a fogyatékossgal élő 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. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a dokumentumot visszakövethető módon, a dokumentum biometrikus azonosítással történő jóváhagyásának lehetőségével, a pénzügyi szervezet akadálymentes alkalmazásában is elérhetővé teszi akként, hogy mind a dokumentum, mind pedig annak elérése, jóváhagyása és elutasítása akadálymentes formában valósul meg.
17. Ajánlott, hogy a fogyatékossgal élő ügyféllel szemben tanúsított megfelelő eljárás érdekében a pénzügyi szervezet biztosítson lehetőséget személyes egyeztetésre, igény esetén az ügyfél által elfogadott segítő személy közreműködésével.

18. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet igény esetén biztosítsa előzetes időpont egyeztetésének lehetőségét annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződéskötési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse, így például támogató- vagy kísérőszolgálatot hívhasson, jelnyelvi tolmácsot vagy segítő személyt bízhatson meg.
19. Az MNB javasolja, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél jelzése alapján a pénzügyi szervezet lehetőség szerint biztosítson külön akadálymentes tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót, aki a fogyatékossgal élő ügyfél erre irányuló kifejezett kérése esetén, speciális helyzetét ismerve a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások igénybevételét a fogyatékossgal élő ügyfél lakóhelyén történő személyes megkereséssel is könnyítheti.
20. Az MNB kifejezetten fogyasztóbarát megoldásnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a fogyatékossgal élő ügyfél kérése esetén az ATM-ből történő kifizetéssel azonos díjfizetés mellett teljesít részére pénztári kifizetést azzal, hogy ebben az esetben az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet nem a pénztári kifizetés díjának utólagos jóváírását alkalmazza, hanem a fogyatékossgal élő ügyfél a kifizetés alkalmával részesül a kedvezményben.
21. Az MNB javasolja, hogy a pénzügyi szervezet a hallássérült ügyfél számára nyújtson írásbeli tájékoztatást, illetve biztosítson videó-tolmácsszolgáltatást. A pénzügyi szervezet tegye lehetővé, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél – előre rögzített időpontban – az általa közreműködésre felkért segítő személlyel, jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessen meg a pénzügyi szervezetnél, vagy videó-tolmácsszolgáltatás igénybevétele esetén a technikai eszközön keresztül kommunikálva biztosítsa az ügyfél számára az ügyintézés lehetőségét.
22. A pénzügyi szervezet a fogyatékossgal élő 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 ügyfél számára hozzáférhető módon. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy olyan halmozottan sérült fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgal élő ügyfél sérülékeny helyzetére, emellett törekedjen az állapotának jellegéhez igazodó tájékoztatásra.

V.3. Online és technológiai szolgáltatások

24. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet technológiai szolgáltatásainak (pl. mobilalkalmazások és webes alkalmazások) fejlesztése során biztosítsa a fogyatékossgal élő ügyfél speciális igényeinek hatékonyan megfelelni képes, korszerű alkalmazások kialakítását, valamint alkalmazzon jelnyelvi videóval ellátott, feliratozott magyarázatokat. A pénzügyi szervezet tegye elérhetővé a weboldalakat és a mobilalkalmazásokat integrált kivitelben, a

digitális környezet akadálymentesítésére vonatkozó, mindenkor hatályos jogszabályok, szabványok és útmutatók szerint. A pénzügyi szervezet – a vak és gyengénlátó ügyfelek érdekében – törekedjen arra, hogy ha a pin kódot érintőbillentyűzen vagy érintőképernyőn kell megadni, olyan eszközt alkalmazzon, amelyen beszéd támogatás is működik, illetve biztosítson egy nyomógombos beviteli eszközt. Ha ilyen eszköz biztosítása nem lehetséges, akkor a kód beviteléhez szükséges érintőképernyős eszközhöz biztosítson olyan maszkot, ahol a számbillentyűzet gombjainak körvonala kitapintható, így a látássérült ügyfél is képes önállóan megadni pin kódját. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet — amikor a papírra elhelyezett aláírás nem kivitelezhető — az aláírókeretet használó látássérült ügyfél számára biztosít egy olyan, kapacitív érintőképernyővel ellátott aláíró eszközt, amely a ráhelyezett aláírókeretet nem érzékeli adatbevitelnek.

25. Az MNB elvárja, hogy a honlapok és az okoseszközre telepíthető alkalmazások kialakítása, fejlesztése során a pénzügyi szervezet legyen figyelemmel a weboldalak és okoseszközre telepíthető alkalmazások akadálymentesítésére vonatkozó EN 301 549 szabvány, illetve a WCAG-útmutatók mindenkor hatályos változatára.
26. Az MNB elvárja, hogy abban az esetben, ha a pénzügyi szervezet megváltoztatja online felületei felépítését, erre vonatkozóan helyezzen el figyelemfelhívást a fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgal élő ügyféllel történő bánásmódjára, az empatiszus készségek fejlesztésére, különös tekintettel az Egyezmény általános alapelveire, így a veseszületett 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 jó gyakorlatnak tartja, ha a belső szabályzatok mellett a pénzügyi szervezet protokollt készít, amelyben lefekteti a fogyatékossgal élő ügyfelek ügyintézését megkönnyítő, és a hatékony, önálló ügyintézés elősegítő főbb intézkedések kereteit. Indokolt, hogy a protokoll kialakítása során a pénzügyi szervezet kikérje a fogyatékossgal élő ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek véleményét is. Az MNB javasolja továbbá, hogy a protokoll arra is nyújtson ajánlást, hogy az ügyintéző az ügyfél bevonásával találja meg a sikeres ügyintézéshez vezető megoldást. A pénzügyi szervezet fogyatékossgal élő ügyfelekkel történő bánásmódra, valamint az e tárgyban kialakított protokollra vonatkozó belső képzését ajánlott rendszeresen megismételni, illetve az ügyfelekkel foglalkozó munkavállaló munkába állása során e képzést külön is biztosítani. 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 fogyatékossgal élő ügyfél számára nem zárható ki a szolgáltatások igénybevitelének lehetősége, kivéve, ha annak tárgyilagosa mérlegelés szerint az adott jogviszonnyal összefüggő észszerű, megfelelő módon nem kiküszöbölhető indoka van. Az MNB ezért lényegesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezet minden esetben vizsgálja meg, hogy a fogyatékossgal élő ügyfél milyen módon és milyen feltételek mellett tudja igénybe venni a szolgáltatásokat. Elvart, hogy

a pénzügyi szervezet a fogyatékossgal élő ügyfél által előterjesztett, szerződés megkötésére vagy egyéb jognyilatkozat megtételére vonatkozó igényét észszerű indok nélkül, pusztán az ügyfél fogyatékossgára való tekintettel ne utasítsa vissza.

29. Az MNB fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet vizsgálja meg annak lehetőségét, hogyan tudná fokozni társadalmi szerepvállalását a fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgal élő ügyfélnek a speciális állapotára tekintettel nyújtott szolgáltatása keretében biztosítja speciális eszközök igénybevételét, és az erre vonatkozó különleges adatokat nyilvántartja, 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 fogyatékossgal élő ügyféllel való ez irányú egyeztetés során. Ebben az esetben az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet az ügyvitelét oly módon alakítja ki, hogy a nyilvántartásban szereplő adatok a pénzügyi szervezet ügyintézőjének rendelkezésére álljanak már az ügyintézés kezdetekor, aki ezek figyelembevételével kommunikál a fogyatékossgal élő ügyféllel. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet lehetőséget biztosít arra, hogy az állapotváltozást és az igényelt speciális eszközök körének változását az ügyfelek szabadon bejelenthessék, a pénzügyi szervezet erre felhívja az ügyfelek figyelmét az ügyintézéskor, illetve honlapján is tájékoztatást nyújt a bejelentés lehetőségéről és módjáról.
31. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezet a 30. pontban foglaltak szerinti nyilvántartást vezet, belső szabályzatában rögzítse a fogyatékossgal élő ügyfélre vonatkozó azon releváns adatok körét, melyek a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításához elengedhetetlenül szükségesek.

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 2025. június 28-tól várja el az érintett pénzügyi szervezettől.
36. 2025. június 28-án hatályát veszti a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló 4/2017. (III. 13.) MNB ajánlás.

Varga Mihály sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke

1. melléklet a 6/2025. (VI.16.) számú MNB ajánláshoz

Ügyfélszolgálati pontok szolgáltatási térképe *			
<i>vármegye/település/ fővárosi kerület</i>	Az ügyfélszolgálati pont által biztosított speciális eszköz, szolgáltatás, technológia1	Az ügyfélszolgálati pont által biztosított speciális eszköz, szolgáltatás, technológia2	Az ügyfélszolgálati pont által biztosított speciális eszköz, szolgáltatás, technológia...
<i>ügyfélszolgálati pont1 megnevezése, elérhetősége</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia1 megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia2 megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia... megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>
<i>ügyfélszolgálati pont2 megnevezése, elérhetősége</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia1 megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia2 megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia... megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>

<i>ügyfélszolgálati pont... megnevezése, elérhetősége</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia1 megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia2 megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>	<i>Az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító speciális eszköz, szolgáltatás, technológia... megnevezése (pl. rámpa, térdszabad kialakítás, piktogram, jeltolmács, hangfrekvenciás hurokerősítő rendszer, hangostérkép, domború- tapintható térkép, taktilis burkolati jelzés)</i>
--	--	--	--

**dőlt betűtípussal szedve a pénzügyi szervezet által kitöltendő szövegrész*