

## Módszertani útmutató

### a forintbankjegyek és -érmék címletváltásával és átváltásával kapcsolatban a hitelintézetek és a posta internetes honlapjain, valamint a fiókhálózatban közzétett ügyfél-tájékoztatás kialakításához

*Címletváltás:* forintbankjegyek és -érmék más címletű forintbankjegyekre és -érmékre történő átváltása.

*Forintbankjegyek és -érmék átváltása:*

- a forgalomból bevont forintbankjegyeknek és -érméknek a hitelintézetek és posta által az MNB törvény 23. § (3) bekezdése szerinti határidőn<sup>1</sup> belül végrehajtott, azonos címletű forgalomképes forintbankjegyekre és -érmékre történő cseréje, valamint a pénztárral nem rendelkező fiókokban lévő bankjegy-befizető, illetve -visszaforgató gépeken keresztül számlára történő befizetése,
- a nehezen felismerhető és sérült forintbankjegyeknek és -érméknek a hitelintézetek és a posta által végrehajtott, azonos címletű forgalomképes forintbankjegyekre és -érmékre történő cseréje.

A vonatkozó jogszabályi előírások – a bankjegyek feldolgozásáról, forgalmazásáról, valamint hamisítás elleni védelmével kapcsolatos technikai feladatokról szóló 19/0219. (V 13.) MNB rendelet 23. §-a, továbbá az érmék feldolgozásáról, forgalmazásáról, valamint hamisítás elleni védelmével kapcsolatos technikai feladatokról szóló 20/2019. (V. 13.) MNB rendelet 13. §-a – alapján a hitelintézetek és a posta kötelesek

- a címletváltást és átváltást ténylegesen végző fiókjaikban jól látható helyen, hirdetményben közzétenni a címletváltás és az átváltás ügyfél általi igénybevételének lehetőségét, feltételeit, díját, valamint a címletváltás és az átváltás végrehajtásával kapcsolatos információkat,
- a címletváltást és átváltást ténylegesen nem végző fiókjaikban jól látható helyen, hirdetményben közzétenni a címletváltást és átváltást végző legközelebbi fiók címét, valamint a szolgáltatások igénybevételének lehetőségét, feltételeit, díját, továbbá a címletváltás és az átváltás végrehajtásával kapcsolatos információkat;
- az internetes honlapjukon folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon elérhetővé tenni a címletváltást és átváltást ténylegesen végző fiókjaik listáját, valamint a címletváltás és átváltás ügyfél általi igénybevételének lehetőségét, feltételeit, díját, továbbá a címletváltás és az átváltás végrehajtásával kapcsolatos információkat.

Az MNB tapasztalatai szerint az egyes hitelintézetek, illetve a posta internetes honlapjának struktúrája, az ott történő publikálás módja rendkívül változatos képet mutat, és nyilván az alkalmazott technikai megoldások is különbözőek. Ezen felül az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit tartalmazó dokumentumok típusai, elnevezései is eltérőek, találhatunk például hirdetményekre, kondíciós listákra, üzletszabályzatokra, általános szerződési feltételekre stb. Az MNB-nek a jelen módszertani útmutatóval nem célja a honlapok, illetve az alkalmazott dokumentum-típusok egységesítése, vagy meghatározott technikai megoldások ajánlása. Az útmutató célja, hogy felhívja a hitelintézetek és a posta figyelmét azokra a szempontokra, amelyek a címletváltással és az átváltással kapcsolatos ügyfél-tájékoztatási szabályoknak való megfelelést szolgálják.

## Ügyfél-tájékoztatás az internetes honlapon

### *Címletváltást és átváltást ténylegesen végző fiókok listája*

Az egyes hitelintézetek és a posta honlapján jellemzően elérhető a teljes fióklista, illetve az ügyfelek számára a keresési lehetőség is biztosított (pl. cím, vagy igénybe vehető szolgáltatás alapján). Amennyiben egy hitelintézet vagy a posta a teljes fiókhálózatában végzi a címletváltási és átváltási tevékenységet, nem szükséges külön fióklistát megjelenítenie,

---

<sup>1</sup> A hitelintézetek és a posta a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 23. § (3) bekezdése alapján a forgalomból bevont bankjegyeket a bevonás napjától számított 3 évig, a forgalomból bevont érméket 1 évig kötelesek törvényes fizetőeszközzé átváltani.

de a honlapján azt az információt, hogy a címletváltás és az átváltás valamennyi fiókban igénybe vehető, valamilyen formában egyértelműen közzé kell tennie. Ezt megteheti akár magában a címletváltás és az átváltás lehetőségét, feltételeit, illetve díját tartalmazó dokumentumban (hirdetmény, kondíciós lista, üzletszabályzat stb.), akár azon kívül, pl. a pénztári szolgáltatásokról szóló információkat tartalmazó oldalon.

A hivatkozott MNB rendeletek alapján a hitelintézetek és a posta a címletváltást és az átváltást a pénztárral rendelkező valamennyi fiókjukban kötelesek végezni. A pénztárral nem, de bankjegybefizetésre alkalmas géppel rendelkező fiókokban az MNB törvény 23. § (3) bekezdésében meghatározott ideig biztosítani kell a forgalomból bevont bankjegyek átváltásának lehetőségét a gépen keresztül bankszámlára történő befizetés fogadásával. A postának lehetősége van továbbá a címletváltás végzését a saját üzemeltetésű fiókokra korlátozni. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy lehetnek olyan hitelintézeti, illetve postai fiókok, ahol a címletváltás és átváltás egyáltalán nem vehető igénybe, vagy az átváltás csak a forgalomból bevont bankjegyek bankjegybefizetésre alkalmas gépen keresztül történő befizetésének elfogadására korlátozódik. Tekintettel arra, hogy a hivatkozott MNB rendeletek a pozitív megközelítés alapján a címletváltást és átváltást végző fiókok listájának közzétételét írják elő, ha egy hitelintézet vagy a posta rendelkezik olyan fiók(ok)kal, amely(ek) ténylegesen nem végez(nek) címletváltást, illetve átváltást, gondoskodnia kell arról, hogy a címletváltást, illetve átváltást ténylegesen végző fiókok listája a honlapján elérhető legyen (pl. a teljes fióklistánból történő lekérdezéssel, vagy külön lista megjelenítésével). Amennyiben valamely fiókban a forgalomból bevont bankjegyek átváltása csak bankjegybefizetésre alkalmas gépen keresztül történő befizetés elfogadásával vehető igénybe, és így a szolgáltatás csak számlatulajdonosok számára elérhető, ezt az információt a honlapon jelezni kell.

#### ***A címletváltás és az átváltás igénybevételének lehetősége, feltétele(i) és díja***

A forintbankjegyek és -érmék átváltása (a forgalomból bevont bankjegyek bankjegybefizetésre alkalmas gépen keresztül történő befizetésének elfogadása kivételével) fizetési számla meglétéhez, illetve más szolgáltatás igénybevételéhez nem köthető és az átváltásért díj nem számítható fel. Az átváltás végrehajtása – a fiókok készpénzkészlete függvényében – előzetes bejelentéshez köthető. A hitelintézetek és a posta a címletváltás végrehajtását fizetési számla meglétéhez, illetve egyéb szolgáltatás igénybevételéhez köthetik, valamint – az MNB rendeletekben meghatározott maximális mérték figyelembevételével – díjat számíthatnak fel.

Az átváltás és a címletváltás igénybevételének lehetőségét közzé kell tenni a honlapon. Ha egy hitelintézet vagy a posta nem köti előzetes bejelentéshez, feltételhez, illetve díj fizetéséhez az átváltás, illetve a címletváltás végrehajtását, akkor ezt az információt is közzé kell tennie a honlapján.

Amennyiben egy hitelintézet vagy a posta a címletváltást feltételhez köti, illetve díjat számít fel, akkor ezt a saját szabályozási rendjének megfelelő dokumentum(ok)ba (pl. hirdetmény, kondíciós lista, üzletszabályzat) be kell építenie, és ezeket a dokumentumokat a honlapon közzé kell tennie. Amennyiben az adott feltételek és a díj közzétételére a hitelintézet vagy a posta nem önálló, kifejezetten a címletváltásra vonatkozó dokumentumformát alkalmaz, hanem ezen kikötéseket az általa nyújtott valamely egyéb szolgáltatásra vonatkozó feltételekben (pl. bankszámlavezetés általános szerződési feltételei) jeleníti meg, akkor ezen dokumentumban szükséges azt is egyértelműen közzétennie, hogy végez-e címletváltást az adott szolgáltatást igénybe nem vevő (pl. a nála bankszámlával nem rendelkező) ügyfelek részére is, és ha igen, azt milyen feltételekkel és díjért teszi.

A címletváltás és az átváltás végrehajtásával kapcsolatos minden egyéb információt is közzé kell tenni a honlapon (pl. nagyobb mennyiségű bankjegy/érme címletváltására, átváltására vonatkozó előzetes bejelentési kötelezettség).

#### ***A címletváltással, átváltással kapcsolatos információk „könnyen hozzáférhető módon” történő közzététele***

A „könnyen hozzáférhető mód” megítélése természetesen nagyban függ attól, hogy az a személy, aki a címletváltással, átváltással kapcsolatban információhoz szeretne jutni, mennyire igazodik el a banki (postai) szolgáltatások között, illetve az internet világában. Az MNB rendeletek a megvalósítás módját nem határozzák meg, így az ezen kritériumnak

megfelelő bármilyen technikai megoldás elfogadható lehet. A „könnyen hozzáférhető mód” értékelésénél az MNB részéről az alábbi szempontokat vesszük figyelembe:

- Az egyes hitelintézetek és a posta honlapján jellemzően biztosított a szavakra, kifejezésekre történő keresés lehetősége. Amennyiben a címletváltással, átváltással összefüggő kulcsszavak találatként a vonatkozó információs oldalt, illetve dokumentumokat hozzák eredményként, teljesítettnek tekinthető a „könnyen hozzáférhető mód”-ra vonatkozó előírás. Ajánlott kulcsszavak: címletváltás, készpénzváltás, bankjegyváltás, érmeváltás (ezek külön írt változata is), sérült bankjegy, csonka bankjegy, hiányos bankjegy, bevont bankjegy. Tapasztalataink szerint vannak olyan hitelintézeti honlapok, amelyeken a kereső csak abban az esetben adja találatként a vonatkozó dokumentumot, ha a keresőbe írt szó vagy kifejezés pontosan megegyezik a dokumentumban található szóval, illetve kifejezéssel (pl. a keresőbe írt „bankjegy váltás” nem ad találatot, de a „bankjegy váltási” igen, mert a vonatkozó dokumentumban ez a kifejezés szerepel). Ez a megoldás a „könnyen hozzáférhető mód” szempontjából nem tekinthető megfelelőnek, ezért a kereső fejlesztése indokolt. A „könnyen hozzáférhető mód” értékelésénél nem szempont, hogy a kulcsszavas keresés a hitelintézet, illetve a posta saját honlapján kívüli keresőkben (pl. Google) is felhozza-e eredményként a vonatkozó aktuális információs oldalt, illetve dokumentumot.
- Amennyiben a honlapon található külön oldal a pénztári szolgáltatásokról, indokolt, hogy ezen az oldalon jelenjenek meg a címletváltással, átváltással kapcsolatos információk is.
- A „könnyen hozzáférhető mód” pozitív példájának tekinthető, ha a honlapon külön oldal is összefoglalja a címletváltással, átváltással kapcsolatos információkat. Ebben az esetben is lényeges azonban, hogy milyen útvonalon érhető el az adott oldal, illetve a kulcsszavas keresés találatként felhozza-e. Amennyiben a honlapon található ilyen információs oldal, mindenképpen szükséges, hogy arról egyértelműen elérhetőek legyenek a vonatkozó dokumentumok (pl. hirdetmény, kondíciós lista). Tapasztaltuk például, hogy az információs oldalon hivatkozás történt arra, hogy a címletváltásért a hirdetményben meghatározott díjat kell fizetni, de az oldalról a hirdetmény nem volt elérhető, és hiányzott annak meghatározása is, hogy pontosan melyik hirdetményről van szó és az hogyan érhető el.
- Az internetes honlap átalakításakor különös gondot kell fordítani arra, hogy az ajánlott kulcsszavakra történő keresés az átalakítást követően is biztosított legyen.

### ***A címletváltással, átváltással kapcsolatban elérhető információk aktualitása***

Alapvető szempont, hogy a hitelintézet, illetve a posta honlapján elérhető információk, feltételek, díjak hatályossága mindenkor pontosan megállapítható legyen. Tapasztalataink szerint előfordult, hogy a honlapon végzett kulcsszavas keresés eredményként egymásnak ellentmondó információkat tartalmazó dokumentumok (pl. hirdetmények) jelentek meg találatként, és csak a közzétételi dátumokból lehetett következtetni arra, hogy a korábbi keltezésű már valószínűleg hatályát veszítette.

## **Ügyfél-tájékoztatás a fiókhálózatban**

Az MNB rendeletek szerint a hitelintézeti és postai fiókokban **jól látható helyen, hirdetményben** kell közzétenni a címletváltással, átváltással kapcsolatos információkat.

Az ügyfél-tájékoztatás megfelelőségének kritériumai

- a közzétett dokumentumból/elektronikus információs felületről egyértelműen megállapíthatónak kell lennie, hogy az adott fiókban igénybe vehető-e a címletváltási, átváltási szolgáltatás;

- amennyiben az adott fiókban igénybe vehető a címletváltási, átváltási szolgáltatás, fel kell tüntetni az igénybevétel feltételeit (pl. fizetési számla meglétéhez kötött-e, van-e mennyiségi korlát), továbbá a szolgáltatás díját;
- amennyiben az adott fiókban nem vehető igénybe a címletváltási, átváltási szolgáltatás, szükséges megadni a címletváltást, átváltást végző legközelebbi fiók címét, az igénybevétel feltételeit és a szolgáltatás díját;
- az ügyféltérben elhelyezett dokumentumot/elektronikus információs felületet nem szükséges formálisan is „Hirdetmény”-nek elnevezni, de a megnevezésből megállapíthatónak kell lennie, hogy abban található meg a címletváltással, átváltással kapcsolatos információk;
- kizárólag elektronikus információs felület biztosítása esetén elvárás, hogy az ajánlott kulcsszavakra történő keresés találatként a vonatkozó információs oldalt, illetve dokumentumokat hozza eredményként, és a kulcsszavakra történő keresés a főoldalon biztosított legyen, hasonlóan a honlapon történő kereséshez. További elvárás, hogy az elektronikus információs felület a fiók nyitvatartásának idején működőképes legyen. Amennyiben az elektronikus információs felület bármely okból kifolyólag működésképtelen, abban az esetben az ügyféltájékoztatót papír alapú dokumentum kihelyezésével kell biztosítani.
- nem szükséges, hogy a címletváltás, átváltás igénybevételének lehetősége, feltételei és díja külön hirdetményben szerepeljenek, elfogadható olyan megoldás is, ha a címletváltás, átváltás az egyéb pénztári szolgáltatások (pl. befizetés, készpénzfelvétel) feltételeivel és kondícióival együtt kerül közzétételre. Ez utóbbi módszer azonban nem nehezítheti meg az ügyfelek tájékozódását, így pl. a hitelintézet vagy a posta valamennyi szolgáltatását magában foglaló teljes üzletszabályzatnak, általános szerződési feltételeknek a fiókban történő elhelyezése önmagában nem jelent megfelelő megoldást.