



A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 12/2012. (XI. 16.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) által kiadott **ajánlások általános célja** a pénzügyi szervezetek működésére vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése, a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése. Az ajánlásokban foglalt elvárások követését a Felügyelet a fogyasztóvédelmi és prudenciális ellenőrzési tevékenysége során figyelemmel kíséri. A Felügyelet a pénzügyi szervezetek tevékenységének értékelésekor tekintetbe veszi az ajánlásokban foglalt elvárások megfelelő gyakorlati alkalmazását, az ajánlásokban megfogalmazott elvek követését.

Az ajánlás célja, hogy felhívja a pénzügyi szervezetek figyelmét a fogyatékos személyek speciális helyzetére, a számukra elengedhetetlen, az esélyegyenlőséget előmozdító különleges bánásmódra, valamint a társadalmi felelősségvállalásra. Ennek keretében az ajánlás célkitűzése, hogy **a társadalomban fogyatékkal élők csoportjai a fogyatékosággal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek**, függetlenül fogyatékoságuk jellegétől. A Felügyelet által megfogalmazott elvárások, javasolt elvek, módszerek a megfelelő szolgáltatói gyakorlat kialakításának orientációját szolgálják.

Az **ajánlás közzétételével** kapcsolatosan a Felügyelet **elvárása**, hogy az ajánlásban felsorakoztatott elvek hatékonyan épüljenek be a pénzügyi szervezetek napi működésébe, a vezető tisztségviselők, az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő ügyintézők, 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 fogyatékos ügyfelek igényeinek és érdekeinek minél hatékonyabb érvényesítéséhez.

A fenti célok megvalósításában a legnagyobb felelősség egyrészt a vezetőkre hárul, akik döntenek a pénzügyi szervezetek belső szabályzatairól, az ennek alapján követendő gyakorlatokról, másrészt az ügyintézőkre, akik a fogyatékos ügyfelekkel az ügyintézés során közvetlenül kapcsolatba kerülnek. Az ajánlásban megfogalmazott elvárások különösen e személyek tevékenységére vonatkoznak.

A Felügyelet a jelen ajánlását a pénzügyi, a tőkepiaci, a biztosítási és a pénztári terület szolgáltatóinak legjobb gyakorlatait, továbbá a fogyatékos személyek érdekeit képviselő társadalmi szervezetek javaslatait figyelembe véve alakította ki.

Az ajánlás illeszkedik *a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 1/2011. (IV.29.) számú Felügyeleti ajánláshoz*, az abban foglalt általános fogyasztóvédelmi elvárásokat a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos megfelelő eljárásokra vonatkozó ajánlás-elemekkel egészíti ki.

Az ajánlás hatálya: a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 4.§-ban meghatározott szervezetek vagy személyek, akik a szolgáltatásuk nyújtása során fogyatékos ügyfelekkel kerülhetnek kapcsolatba.

II. Általános elvek

1. A jelen ajánlás alkalmazása szempontjából **ügyfélnek minősül** az a természetes személy, aki igénybe veszi a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatást. Ügyfélnek minősül az a természetes személy is, aki a pénzügyi szervezetek szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás vagy reklám címzettje, valamint az is, aki a szolgáltatás iránt érdeklődik, vagy aki részére a pénzügyi szervezet szerződéses ajánlatot tesz.
2. Az ajánlás alkalmazása szempontjából fogyatékos ügyfélnek kell tekinteni a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § a) pontjában meghatározott személyt.
3. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a fogyatékos ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartásuk során legyenek különleges figyelemmel **a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférésre**, ezeknek az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások minőségére és a fogyatékos ügyfelekkel való ügyintézés során a helyzetüknek megfelelő speciális bánásmódra.
4. Kiemelkedő jelentőségű, hogy a pénzügyi szervezetek legyenek figyelemmel arra, hogy **az érdekeiket csak akadályozottan képviselni képes fogyatékos ügyfelek** csoportja a nem fogyatékos ügyfelekkel azonos minőségű szolgáltatásban részesülhessen, amely nem csak **az egyenlő bánásmód követelményének a megtartásával**, hanem az esélyegyenlőséget lehetővé tevő **többletszolgáltatások nyújtásával biztosítható**.
5. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a **belső működésük során** – így a munkavállalók képzése, a belső szabályzataik, eljárásrendjeik kidolgozása, valamint a társadalmi szerepvállalásuk kapcsán is – legyenek különleges figyelemmel a fogyatékos személyekkel kapcsolatos megfelelő bánásmód biztosítására.
6. A Felügyelet javasolja, hogy a pénzügyi szervezetek biztosítsák az akadálymentes környezetet, és lehetőleg már a beruházások tervezésekor vegyék figyelembe a fogyatékkal élő ügyfelek igényeit. A fejlesztések előtt **szerezzék be a fogyatékos személyek érdekvédelmi szervezeteinek szakmai véleményét – valamennyi fogyatékosági csoportra vonatkoztatva –, a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő akadálymentes környezet biztosítása érdekében**.
7. Indokolt, hogy a pénzügyi szervezetek biztosítsák a honlapjaik, valamint az ügyfélszolgálati helyiségeik, a fiókok és ATM-ek **akadálymentességét** az esélyegyenlőség érvényre juttatása érdekében. Elengedhetetlen, hogy a pénzügyi szervezetek a **szerződéskötési feltételek, a szerződéskötés módja és formai elemei kidolgozása, valamint a fogyatékos ügyfelek tájékoztatása** során – akár az ügyfelek jelzése vagy a nyilvánvaló körülmények alapján – különleges figyelmet szenteljenek a fogyatékos ügyfelek speciális helyzetének.
8. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a fogyatékos ügyfelek esélyegyenlőségét biztosító jogszabályok, így az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség

előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény, valamint a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény betartásán túl is váljanak elkötelezetté abban, hogy a jelen ajánlásban lefektetett szempontokat a belső szabályok kidolgozása és az ügyfelekkel szemben tanúsított magatartásuk során is folyamatosan alkalmazzák.

9. Amennyiben a pénzügyi szervezetek a fogyatékos ügyfeleknek a fogyatékoságukra tekintettel többlétszolgáltatást nyújtanak, és az ilyen jellegű adatokat – ügyfelek érdekében – nyilvántartják, kezelik, feleljenek meg az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek.

A Felügyelet a felsorolt szempontok kapcsán kifejtett elvek, módszerek figyelembevételét tartja az elvárt szolgáltatói magatartásnak, valamint az alábbi, jogszabályi előírásokon túlmutató jó gyakorlatoknak megfelelő szolgáltatói tevékenységet szorgalmazza.

III. Szerződéskötési feltételek, tájékoztatás

10. A fogyatékos ügyfelek támogatása szempontjából szükséges, hogy a pénzügyi szervezetek a szerződéskötési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál **legyenek különleges figyelemmel az ügyfél fogyatékoságának jellegére (látássérült, hallássérült, mozgássérült, stb.) és mértékére.**
11. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a szerződéskötés során a fogyatékos ügyfelek számára **minél egyszerűbb szerződéskötési módot** alkalmazzanak. Azoknál az ügyfeleknél, akik nem tudják, vagy nem képesek a nevüket leírni, a Felügyelet javasolja a közokirati forma helyett a teljes bizonyító erejű magánokirati forma alkalmazását, amennyiben jogszabály ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz.
12. A Felügyelet szükségesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a **látássérült ügyfelek esetében mindig olvassák fel a szerződést** az ügyfél részére, és annak a megtörténtét igazolható módon rögzítsék (pl.: teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, vagy a szerződés záradékkal történő ellátása, állandó vagy eseti névíró alkalmazása, továbbá kézjegyet tenni tudó vagy névbélyegzőt használó ügyfél esetén a szerződés megismerésének igazolására 2 tanú nyilatkozata, egyes esetekben meghatalmazott eljárása, hangfelvétel készítése). A Felügyelet jó gyakorlatnak tartja, hogyha tanúként – az ügyfelek kifejezett egyetértése esetén – a pénzügyi szervezetek alkalmazottai is eljárhatnak.
13. Követendő gyakorlat, hogy a pénzügyi szervezetek a hallássérült ügyfelek számára **nyújtsanak írásbeli tájékoztatást** és/vagy biztosítsák, hogy az ügyfelek – előre rögzített időpontban – az általuk közreműködésre felkért **jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessenek meg a pénzügyi szervezeteknél.**
14. Indokolt, hogy a fogyatékos ügyfelek számára a pénzügyi szervezetek igény esetén biztosítsák az **előzetes időpont egyeztetésének a lehetőségét**; annak érdekében, hogy az ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse, így támogató-, vagy kísérőszolgálatot hívhasson, jelnyelvi tolmácsot vagy meghatalmazottat bízhatson meg, stb.
15. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek hívják fel a figyelmet a szerződéskötéskor **azokra az eljárásokra, megbízásokra, amelyek alkalmazásához**

nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte, és amelyek használatában a fogyatékos ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza, pl.: internetbank, telefonos ügyintézés.

16. **Ajánlott, hogy a fogyatékos ügyféllel szemben tanúsított megfelelő eljárás érdekében a pénzügyi szervezetek biztosítsanak lehetőséget személyes egyeztetésre.**
17. Az ügyfélérdekek szempontjából szükséges, hogy a pénzügyi szervezetek az ügykezeléskor törekedjenek arra, hogy a fogyatékos ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt munkatársat bízzanak meg a közvetlen ügyintézéssel.
18. A Felügyelet javasolja, hogy a pénzügyi szervezetek a szolgáltatás igénybe vételével összefüggésben biztosítsanak elegendő időt a szükséges meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú, jelnyelvi tolmács biztosításához.
19. A Felügyelet követendő magatartásnak tartja, hogy **nemteljesítés esetén az eljárási cselekmények és a jogkövetkezmények megválasztásánál** a pénzügyi szervezetek legyenek tekintettel az ügyfél sérülékeny helyzetére, emellett törekedjenek arra, hogy az ügyfél fogyatékosága jellegéhez igazodóan adjanak tájékoztatást az ügyfél számára. (Például hallássérült ügyfelek esetén a pénzügyi szervezetek a követeléskezelés során az ügyfelek fogyatékoságát figyelembe vevő bánásmód tanúsítása mellett, előre egyeztetett időpontban személyesen keressék fel az ügyfeleket, valamint írásbeli tájékoztatást alkalmazzanak.)

IV. Az akadálymentesség és esélyegyenlőség biztosítása

20. Az ügyfélérdekek támogatása szempontjából szükséges, hogy a pénzügyi szervezetek a fiókok és az ügyfélszolgálatok **kiépítésekor, felújításakor** vegyék figyelembe az akadálymentesítésre vonatkozó, az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény előírásait, az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII.20.) kormányrendelet akadálymentesítésre vonatkozó pontjait, valamint a Belügyminisztérium által kiadott Tervezési segédletet az akadálymentes épített környezet megvalósításához és annak módosításait. **A Felügyelet továbbá javasolja, hogy a pénzügyi szervezetek legyenek külön figyelemmel az érdekvédelmi szervezetek segédleteire, ajánlásaira és javaslataira is.**
21. A Felügyelet kiemelten fontosnak tartja, hogy a vonatkozó jogszabály értelmében a 2007. április 1-jén már üzemelő ügyfélszolgálatok **akadálymentesítése mihamarabb történjen meg, a 2013. december 31-ig biztosított határidőn belül.**
22. Ajánlott, hogy a pénzügyi szervezetek biztosítsanak a mozgássérült ügyfelek részére **akadálymentes parkolóhelyet.**
23. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy az akadálymentesség ne csak a megközelítést, hanem a fiókon, ügyfélszolgálaton belüli mozgást és tájékozódást is szolgálja, azaz a pénzügyi szervezetek az **építészeti megoldásokon** túl fordítsanak figyelmet az **infokommunikációs akadálymentesítésre** is (pl.: személyes segítségnyújtás felajánlása, elérhető magasságú sorszámkiadó automata és azok megközelíthetőségének helyigénye, az ügyfélfhívó és besoroló rendszerek kihangosítása, szükség szerint vezetősáv, megfelelő kontrasztok és megvilágítás alkalmazása, stb.).
24. A fogyatékos ügyfelek támogatása szempontjából kiemelkedő jelentőségű, hogy a pénzügyi szervezetek az ATM-ek **kiépítésekor** legyenek figyelemmel **azok akadálymentesítésére.** Szükséges továbbá, hogy az ATM-ek akadálymentesítésekor az

- építészeti megoldásokon** túl legyenek figyelemmel a **látás- és hallássérült** ügyfelek speciális igényeire is.
25. Kiemelkedő jelentőségű, hogy amennyiben az ATM-ből történő készpénzfelvétel díja kedvezőbb (ingyenes) a fiókban történő pénztári készpénzfelvételnél és **az ATM nem akadálymentes**, biztosítsák az ATM-nél alkalmazott **kedvezőbb díjakkal (ingyenesen) történő pénztári készpénzfelvételt a fogyatékos ügyfelek részére.**
 26. A Felügyelet indokoltnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek biztosítsanak lehetőséget arra, hogy a fiókokban, ügyfélszolgálatokon a **látássérült ügyfél vakvezető kutyával együtt** közlekedhessen.
 27. Ajánlott, hogy a pénzügyi szervezetek az akadálymentes honlapok kialakításakor legyenek figyelemmel az érdekvédelmi szervezetek által ajánlott **nemzetközi szabványokra.**
 28. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek honlapja – pl.: az érdekvédelmi szervezetek által **ajánlott képernyőolvasó programok útján, betűméret növelésével**, kontrasztos megjelenítési móddal – **legyen elérhető a vakok és gyengénlátók számára.**
 29. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek honlapjának vakok és gyengénlátók számára elérhető változata a mindenki számára elérhető változattal **azonos, és folyamatosan frissített információkat nyújtson** az arra rászorulóknak.
 30. A Felügyelet javasolja, hogy a **honlap tartalmazzon információt arra vonatkozóan**, hogy mely fiókok, ügyfélszolgálatok, ATM-ek akadálymentesek, valamint mely fiókoknál, ügyfélszolgálatoknál van lehetőség akadálymentes parkolásra, és onnan milyen útvonalon tudják az ügyfelek az ügyfélszolgálatot akadálymentesen elérni.
 31. Ajánlott, hogy a pénzügyi szervezetek **lehetőség szerint biztosítsák a honlapjukon az akadálymentes** fiókok, ügyfélszolgálatok és ATM-ek **keresési szempontként** való választását.
 32. A fogyatékos ügyfél jelzése alapján a pénzügyi szervezetek lehetőség szerint biztosítsanak **külön tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót, aki a fogyatékos ügyfél speciális helyzetét ismeri és a pénzügyi szolgáltatások igénybevételét az ügyfél lakhelyén történő személyes megkereséssel is könnyítheti.**
 33. A Felügyelet követendő magatartásnak tartja, hogy amennyiben az ügyfél fogyatékosága miatt nem tudja igénybe venni a bankszámlacsomaghoz tartozó ingyenes vagy kedvezményes **elektronikus szolgáltatások** lehetőségeit, **mérjék fel az egyéb, hasonló tartalmú kedvezményes lehetőségek biztosítását.**

V. A pénzügyi szervezetek belső működése

34. Elvárt, hogy a pénzügyi szervezetek a fogyatékos ügyfelekkel történő megfelelő kapcsolattartás és kiszolgálás érdekében rendszeresen **képezzék a munkavállalóikat.**
35. Elengedhetetlen, hogy a képzéshez szükséges **oktatási anyag, módszertan összeállítása során** vegyék figyelembe a fogyatékos ügyfelek igényeit, a fogyatékos ügyfelek képviselőjét ellátó szervezetek javaslatait, valamint a Felügyelet **általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló** 1/2011. (IV. 29.) számú ajánlását.
36. Ajánlott, hogy a pénzügyi szervezetek – a fogyatékos ügyfeleket képviselő érdekvédelmi szervezetek bevonásával – készítsenek **belső szabályzatot, eljárásrendet** a munkavállalók részére a fogyatékos ügyfelekkel való megfelelő kapcsolattartás és kiszolgálás érdekében.

37. A Felügyelet javasolja, hogy a pénzügyi szervezetek törekedjenek a fogyatékos ügyfelek által igénybe vehető **speciális termékek** kidolgozására, valamint a fogyatékos ügyfelek akadályozottságát figyelembe vevő szolgáltatások és eljárások biztosítására.
38. A Felügyelet lényegesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezetek az egyes szolgáltatások igénybevételéből **ne zárják ki automatikusan** a fogyatékos ügyfeleket, hanem **vizsgálják meg, hogy milyen módon és milyen feltételek mellett** tudják igénybe venni ezen ügyfelek a szolgáltatásokat. A fogyatékos ügyfeleket egy adott szolgáltatás nyújtásából kizárni nem lehet, kivéve, ha a kizárásnak tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnnyal összefüggő ésszerű, megfelelő módon nem kiküszöbölhető indoka van.
39. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek vizsgálják meg annak a lehetőségét is, hogy hogyan tudnák fokozni a fogyatékos ügyfeleket érintő kérdésekben a **társadalmi szerepvállalásukat**.
40. A Felügyelet javasolja, hogy a pénzügyi szervezetek vizsgálják meg annak a lehetőségét, hogy milyen formában tudnának **fogyatékos személyeket alkalmazni**. A fogyatékos személyek alkalmazása esetén vegyék figyelembe az akadálymentesítéssel kapcsolatos követelményeket, valamint szükség szerint kérjék ki a foglalkoztatási rehabilitáció területén jártas szakemberek véleményét.

VI. Záró rendelkezések

41. Az ajánlás a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § c) pontja szerint kiadott kötelező erővel nem rendelkező ajánlás, amely ismerteti a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlatának alapjait.
42. Az ajánlás az intézményekre nézve kötelező erővel nem rendelkezik, de az annak való megfelelést a Felügyelet a jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése keretében értékeli.
43. A Felügyelet felhívja a figyelmet arra, hogy az intézmény az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben az intézmény jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek a Felügyelet elnöke által kiadott vonatkozó ajánlásnak.
44. Az ajánlásban foglalt elvek gyakorlati megvalósítását a Felügyelet figyelemmel kíséri, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.