

**Ügyszám:** EBF-AJBH-155/2023.

**Védett tulajdonság:** fogyatékoság  
**Diszkrimináció területe:** szolgáltatás  
**Diszkrimináció típusa:** -  
**Egyezséget jóváhagyó határozat**

A látássérült kérelmező 2023. február hónapban nyújtott be panaszt a bankkal szemben az Alapvető Jogok Biztosához. Ebben előadta, hogy azzal a céllal kereste fel a bank központi bankfiókját, hogy a szüleitől örökölt pénzügyi összeget a saját, másik banknál vezetett számlájára utaltassa. Az öröklésről rendelkezett jogerős hagyatékátadó végzéssel, azonban a bank ügyintézője a tranzakció végrehajtását megtagadta, tekintettel arra, hogy ahhoz segítő személy közreműködését tartotta volna szükségesnek a kérelmező látássérültsége okán. A kérelmező emiatt panasszal fordult a bankhoz. A bank az Üzletszabályzatának az írni nem tudó vagy arra nem képes ügyfelekkel való szerződés-kötésre vonatkozó részére való hivatkozással indokolta a közreműködő vagy közjegyző igénybevételének szükségességét. A kérelmező álláspontja szerint ez a hivatkozás azonban helytelen, tekintve, hogy 18 éves koráig nem volt teljesen vak, így írni és olvasni is megtanult. Emellett a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ) által működtetett ún. Távszem szolgáltatás, valamint a Voice Dream Scanner és a Lookout alkalmazások is alkalmasak az elé tett szöveg felolvasására, ami miatt a segítő igénybevétele vagy közjegyző meghatalmazása indokolatlan terhet és az autonómiája csorbítását jelentené. A kérelmező a Magyar Nemzeti Bank előtt pénzügyi fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezett, azonban a problémáját az sem orvosolta. Megállapítható volt, hogy a bank A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításáról szóló szabállyal is rendelkezett, amely a látássérült ügyfelek esetében az ügyintézéshez olyan ügyleti tanú szükségességét írta elő, aki nem a bank alkalmazottja.

A hatóság eljárást indított a bankkal szemben. Az eljárásban mindkét fél nyitottnak mutatkozott az ügy egyezséggel történő lezárására, és végül a felek a hatóság hathatós közreműködésével egymással egyezséget kötöttek. Az egyezségben a bank vállalta, hogy biztosítja a kérelmező számára, hogy a bankfiókban a hagyatékátadó végzés szerinti összeg átutalását a bank két kijelölt alkalmazottja mint ügyleti tanú előtt végrehajthassa, vagyis lehetővé tette, hogy ne a kérelmezőnek kelljen segítő személyről gondoskodnia. A bank emellett azt is vállalta, hogy a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításáról szóló szabályzatát felülvizsgálja, ennek keretében megvizsgálja, hogy a jövőre nézve tudnak-e eltérő szabályokat alkalmazni azokban az esetekben, amikor az ügyfél valamilyen eszköz segítségével maga meg tud győződni az aláírandó dokumentum tartalmáról. Vállalta, hogy a vizsgálata eredményéről jelentést is készít és azt 2023. december 31. napjáig benyújtja a hatósághoz.

A hatóság az egyezséget határozatával jóváhagyta.

2023. májusi döntés