

Ügyszám: EBF-AJBH-317/2024.

Védett tulajdonság: fogyatékos

Diszkrimináció területe: áruk forgalma és szolgáltatások igénybevétele

Diszkrimináció típusa: közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Jogsértést megállapító határozat

Kérelem, a kérelmező álláspontja

A látási fogyatékos kérelmező azt sérelmezte, hogy egy adott bankfiókban nem tudott készpénzt felvenni, mivel ott a bank belső szabályzatára hivatkozva arról tájékoztatták, hogy kizárólag úgy tud bármilyen banki ügyet intézni, ha hoz magával egy kísérőt.

A kérelmező emiatt panaszt tett a bankfiókban, azonban panaszára is azt a választ kapta, hogy a készpénzfelvételi vagy egyéb művelet elvégzéséhez szükséges, hogy egy tanút hozzon magával.

Az eljárás alá vont álláspontja

A bank hivatkozott a saját szabályzatára, mely rögzíti, hogy az ügyintézés során a fogyatékossgal élő ügyfél vagy kísérője jelzése esetén tájékozódni szükséges arról, hogy az ügyfélnek szüksége van-e speciális segítségre, amennyiben igen, azt milyen formában igényli, valamint a személyes ügyintéző az adott lehetőségekhez képest intézkedik az ügyintézés megfelelő megkönnyítése érdekében. A szabályzat azt is tartalmazza, hogy látássérült személy esetén az ügyfél erre irányuló kérésére a banki ügyintéző részletes magyarázat mellett köteles teljes terjedelmében felolvasni minden dokumentumot, és az a banki ügyintéző, aki az okirat tartalmát elmagyarázta az ügyfél számára, tanúként köteles az okiratot aláírni. A bank utalt egy további szabályzatra is, mely szerint olvasni nem képes (pl. vak) ügyfelek részére a számla vezetése során – a számla megnyitásától a számlán történő tranzakció végzéséig valamennyi dokumentumot – ún. ügyleti tanúk jelenlétében kell felolvasni. E szabályzat szerint *ügyleti tanúk lehetnek a fióki ügyintézők, de lehetőség szerint biztosítani kell, hogy legalább az egyik ügyleti tanút az ügyfél hozza magával.*

A bank kifejtette, hogy az adott alkalommal a fiókvezető a kérelmezőt éppen a saját biztonsága érdekében kérte arra, hogy hozzon egy kísérőt, aki lehet rokon, barát, ismerős, azaz olyan személy, akiben megbízik, és elmondta, hogy a másik tanú lehet bankfióki alkalmazott. A kérelmező azonban nem értett egyet azzal, hogy egy általa hozott tanú az ő biztonságát szavatolja, többször kijelentette, hogy nem kíván sem rokont, sem ismerőst, sem barátot tanúként felkérni, nem kívánja, hogy tudja bárki is, hogy mennyi pénzt vett fel, tehát a kérelmező elutasító magatartása volt az oka a tranzakció megghiúsulásának.

Az eljárás lefolytatása

A felek között az eljárás során nem jött létre egyezség, ezért a hatóság a felek nyilatkozatai, a becsatolt dokumentumok és a vonatkozó jogszabályi előírások figyelembevételével döntést hozott.

A hatóság döntése és annak indokai

A felek nyilatkozatai alapján egyértelműen megállapítható volt, hogy a bankfiókban az adott alkalommal a kérelmező számára a készpénz felvételét kísérőhöz kötötték, és miután a kérelmező egyértelműen jelezte, hogy nem kíván ehhez kísérőt hozni, akkor sem ajánlották fel számára, hogy a banki ügyintézők mint ügyleti tanúk közreműködésével bonyolítsa le az ügyletet.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény alapján a bank a kérelmező számára köteles biztosítani az általa nyújtott szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

A Magyar Nemzeti Bank fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló 4/2017. (III.13.) számú ajánlása szerint a pénzügyi szervezetnek különösen fontos ügyelni a személyes segítségnyújtás felajánlására.

A bank szabályzata is kifejezetten előírja az ügyintézők számára a látássérült ügyfeleknek történő segítségnyújtást, a tanúkenti közreműködést. Nyilvánvaló volt, hogy az adott esetben a bank alkalmazottai nem tartották be azokat a szabályokat, amelyek az egyenlő esélyű hozzáférést lettek volna hivatottak biztosítani, nem nyújtottak segítséget a kérelmezőnek az ügyintézéshez, azt a vonatkozó szabályok ellenére kísérőhöz kötötték, annak hiányában pedig nem biztosították számára a készpénzfelvétel lehetőségét.

Megállapítható volt tehát, hogy a bank saját szabályzatát is megszegve nem biztosította a kérelmező részére az általa nyújtott szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést, ezáltal a kérelmezőt a vele összehasonlítható helyzetben lévőkhöz (a látó ügyfelekhez) képest közvetlen hátrányos megkülönböztetésben részesítette.

A hatóság bírság kiszabása mellett megtiltotta a banknak a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását.

(2024. novemberi határozat)