

SZAKMAI TÁJÉKOZTATÓ — PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁS

Banki dolgozóknak, ügyintézőknek

Párkapcsolati erőszak a pénzügyi szolgáltatásban

Gazdasági kontroll · A számlán látszó jelek · Biztonságos lépések · ⚠ **Magas kockázat**

A gazdasági kontroll a párkapcsolati erőszak egyik leggyakoribb, mégis legkevésbé felismert formája — a banki dolgozó az egyik, aki láthatja.

A pénzügyi függés sok érintettet tart bent a kapcsolatban. A banki ügyintéző konkrét, gyakorlati lépéseket tehet a biztonságért.

01

MIÉRT FONTOS?

- A gazdasági erőszak a párkapcsolati erőszak nevesített formája — a partner ellenőrzi, korlátozza vagy elveszi az érintett pénzügyi forrásait. [\[EU 2024/1385\]](#)
- A gazdasági kontroll a kényszerítő kontroll (coercive control) egyik fő eszköze: a pénzügyi függés sok érintettet tart bent a kapcsolatban. [\[UK Home Office\]](#)
- A banki dolgozó az egyik kevés szakember, aki a számlamozgásban és az ügyfél viselkedésében is láthatja a kontroll jeleit — gyakran azelőtt, hogy az érintett bárkinek szólna.
- A pénzügyi függetlenség sokszor az első lépés a biztonság felé — és a banki ügyintéző konkrét, gyakorlati módon segíthet ebben.
- A felismerés nem jelent gyanúsítást vagy nyomozást — a cél a biztonságos ügyintézés és a diszkrét segítségnyújtás lehetősége. [\[WHO Clinical Handbook\]](#)

A banki dolgozó nem nyomoz és nem ítélezik — de észreveheti a jeleket, biztonságos teret adhat, és diszkréten irányíthat a segítséghez.

02

MIRE FIGYELJEK?

A SZÁMLÁN ÉS A PÉNZÜGYEKBEN

- Az érintettnek nincs önálló hozzáférése a saját számlájához, kártyájához, jövedelméhez. [\[EU 2024/1385\]](#)
- A jövedelem azonnal egy másik, az érintett által nem kontrollált számlára kerül.
- Minden tranzakciót indokolni kell; szokatlanul aprólékos elszámoltatás nyomai.

A FIÓKBAN, AZ ÜGYINTÉZÉS SORÁN

- A partner válaszol az ügyfél helyett, dönt helyette, vagy figyel minden szavát. [\[UK Home Office\]](#)
- Az ügyfél a partnerre pillant válaszadás előtt, vagy a jelenlétében mást mond.
- Az ügyfél szorong, fél a saját döntéstől, kérdéstől, vagy a partner reakciójától.

- Hitel, kölcsön, kezesség az érintett nevén, de nem az ő érdekében (kényszerített eladósodás).
- Az érintett nem ismeri a saját pénzügyeit, mert azokat teljes egészében a partner intézi.

- A partner próbál hozzáférést, meghatalmazást szerezni az ügyfél számlájához.

Egyetlen jel önmagában nem bizonyíték. A mintázat, az ismétlődés és a kontextus együtt adnak okot a figyelemre.

03

MIT KÉRDEZZEK?

Rövid · Természetes · Nem vádló · Lehetőleg négy szemközt

A négy szemközeti ügyintézés sok banki helyzetben természetes — például adat- vagy biztonsági okból kérhető, hogy az ügyfél egyedül lépjen a pulthoz vagy a tárgyalóba.

- Ön intézi a saját pénzügyeit, vagy más is hozzáfér a számlájához?
- Szeretne olyan számlát vagy kártyát, amelyhez csak Ön fér hozzá?
- Biztonságban érzi magát az otthoni helyzetében?
- Szeretné, hogy a banki értesítéseket egy másik, biztonságos elérhetőségre küldjük?
- Van olyan pénzügyi döntés, amelyhez nyomást érez, vagy amit nem önként hoz meg?

Nem kell kimondatni a szót, hogy „bántalmazás”. Elég, ha az ügyfél érzi: itt biztonságosan, ítélkezés nélkül beszélhet.

04

MIT TEGYEK?

- Biztonságos tér: lehetőség szerint négy szemközeti ügyintézés, ahol az ügyfél a partner nélkül beszélhet.
- Pénzügyi önállóság támogatása: külön számla, saját kártya, önálló netbank-hozzáférés felajánlása — a banki eszközök keretein belül. [\[EU 2024/1385\]](#)
- Biztonságos kommunikáció: az értesítések, kivonatok átirányítása egy, az érintett által kizárólagosan kontrollált elérhetőségre, ha ezt kéri.
- Diszkrét tájékoztatás a segítő elérhetőségekről (OKIT, Áldozatsegítő Szolgálat, NANE) — például a fiókban diszkréten elérhető kártyán.
- Ha az ügyfél gyermek közvetlen bántalmazásáról vagy súlyos veszélyeztetéséről számol be, ne hagyja figyelmen kívül a jelzést — kérjen segítséget a szervezet kijelölt szakmai vagy vezetői szereplőjétől, és kövesse a pénzügyi intézet belső eljárásrendjét. [\[1997. évi XXXI. tv.\]](#)
- A belső protokoll és a banktitokra, adatvédelemre vonatkozó szabályok betartása — a segítség mindig ezek keretein belül történik.

A banki dolgozó nem vállalja át a kríziskezelést — de a pénzügyi önállóság megteremtésében olyan eszközei vannak, amelyek más szakembernek nincsenek.

- ✗ Érzékeny kérdést feltenni, amíg a partner az ügyfél mellett van.
- ✗ Az ügyfél elé tární a gyanút a partner jelenlétében — ez veszélybe sodorhatja.
- ✗ Meghatalmazást, közös hozzáférést rutinból, az ügyfél valódi szándékának ellenőrzése nélkül beállítani.

- ✗ „Ez magánügy, nem tartozik a bankra.”
- ✗ Az ügyfél helyett dönteni, vagy nyomást gyakorolni rá egy adott lépés irányába.
- ✗ Megígérni teljes titoktartást olyan helyzetben, ahol jelzési kötelezettség állhat fenn (pl. gyermek veszélyeztetettsége).

FOKOZOTT FIGYELEM ÉS DISZKRÉT SEGÍTSÉG SZÜKSÉGES, HA AZ ALÁBBIK BÁRMELYIKE FENNÁLL

- A z i c y f é l f é l h a z a m e n n i, v a g y n i n c s h o v á m e n n i e.
- Az ügyfél gyermek közvetlen bántalmazásáról vagy súlyos veszélyeztetéséről számol be. [\[1997. évi XXXI. tv.\]](#)
- Közvetlen, akut veszély — ilyenkor a 112 hívása indokolt lehet. [\[National DFV Bench Book\]](#)

é
s
t
j
é
l
é
z
a
f
a
r
t
r
é
r
é
r
é
s
z
é
r
ô
l
.
I
E
L
2
C
2
4
L
1
3
3
3
1
F

—

C
j
t
C
G
a
t
a
s
v
a
G
y
r
a
l
é
l
C
s

r
y
s
z
e
r
í
t
e
t
t
,
s
i
r
ç
é
s
r
a
ç
y
é
s
s
z
e
ç
é
t
t
l
t
a
l
é
s
,
t
i
t
e
l
f
e
l
v
é
t
e
l
v
a
ç
y
v
a
ç

Y
C
r
a
t
r
u
t
a
z
a
s
,
a
z
i
c
y
f
e
l
l
a
t
t
a
t
c
a
r
a
k
a
r
a
t
a
e
l
l
e
r
e
r
e
.
I
L
H
H
C
E
C
f
i
c
e
l

Akut, közvetlen veszély esetén a 112 hívása indokolt. A fojtogatás a későbbi súlyos vagy halálos erőszak egyik legerősebb ismert kockázati indikátora. [\[Campbell et al. 2003\]](#)

Gazdasági erőszak és kontroll

EU 2024/1385	A gazdasági erőszak mint a párkapcsolati erőszak nevesített formája; áldozatvédelem.
UK Home Office – Statutory Guidance	Coercive control: a gazdasági és pénzügyi kontroll mint kulcseszköz.
WHO Clinical Handbook – Responding to IPV	Felismerés, biztonságos, ítékezésmentes kommunikáció.

Kockázat, gyermekvédelem és nemzetközi jog

Campbell et al. 2003	Fojtogatás — a gyilkossági kockázat többszörös emelkedése (AJPH).
National DFV Bench Book (AU)	Kockázatértékelés, a fenyegetés mint indikátor.
1997. évi XXXI. törvény	Gyermekvédelmi jelzési kötelezettség.
Isztambuli Egyezmény	A gazdasági erőszak és az áldozatvédelem nemzetközi standardja.
CEDAW GR35	Állami kötelezettségek, nők elleni erőszak.

Megjegyzés: Magyarország az Isztambuli Egyezményt aláírta, de nem ratifikálta. Az itt hivatkozott standardokat az EU 2024/1385 irányelv és a CEDAW egyezmény azonos tartalommal írja elő.

Fontos: a füzetben javasolt lépések mindig a banktitokra, az adatvédelemre és a pénzintézet belső protokolljaira vonatkozó szabályok keretein belül alkalmazandók.

OKIT (állami krízis)	06 80 20 55 20
Áldozatsegítő Központ (ÁSK)	116 006
Rendőrség / távoltartás	112
NANE	06 80 505 101
Patent (jogsegély)	06 80 80 80 81

A pénzügyi függetlenség gyakran az első lépés a biztonság felé — és ebben a banki ügyintézőnek valódi szerepe lehet.

**ETIKUS MUNKAHELY
PROGRAM**
etikusmunkahely.hu