



IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM
EMBERI JOGI MUNKACSOPORT TITKÁRSÁGA

IDŐSEK JOGAIÉRT FELELŐS TEMATIKUS MUNKACSOPORT

IKT. SZÁM: VII-EJMCS/8/2 (2025)

MELLÉKLET: JELENLÉTI ÍV

EMLÉKEZTETŐ
2025. JÚNIUS 18.

Helyszín: 1055 Budapest, Honvéd u. 13-15. III. em. 331. (Erdész terem)

Időpont: 2025. június 18. 12.00 óra

Tárgy: Idősek Jogaiért Felelős Tematikus Munkacsoport ülése

Jelen vannak: a mellékelt jelenléti ív szerint

Dr. Beneda Attila helyettes államtitkár úr köszöntötte a résztvevőket. A munkacsoport ülést megelőző napon Párizsban vett részt egy lelki egészség témájú Egészségügyi Világszervezet által tartott konferencián, ahol elmondták, hogy a legsérülékenyebb csoportok az idősek és a gyermekek. Ezért is fontos, hogy az idősek jogairól sokat beszéljünk. A kiküldött napirenddel kapcsolatban nem merült fel módosítási javaslat, azt a jelenlévők elfogadták.

1. napirend: A Gondosóra program aktualitásainak bemutatása

Előadó: Dr. Juhász Roland ügyvezető igazgató, Kormányzati Szolgáltató Központ NKft.

A Gondosórához hasonló, állam által indított, ingyenes szolgáltatás, ekkora felhasználói körrel máshol nem fordul elő. Országos átlag 30-35 % a felhasználókat tekintve a 65 éves vagy annál idősebb korosztály körében, ez 850 ezer 65 évesnél idősebb személyt jelent. Amennyiben azt is figyelembe vesszük, hogy minden felhasználó legalább egy kontaktszemélyt megadott, akkor másfél millió ember részese a Gondosóra Programnak.

A kitűzött másfél milliós felhasználói szám elérése azért ütközik nehézségekbe, mert a 65-70 év közöttiek a legkevésbé fogékonyak a programra.

75 évtől felfelé növekszik a regisztráltak száma. 2025. április elsejétől a 80 éven felülieknek regisztráció nélkül is kiküldésre kerül a készülék.

Eddig 60 ezer életmentő jelzés érkezett az eszközön keresztül, ezen felül 560 ezer egyéb más hétköznapi esetben tudott segíteni a diszpécserszolgálat. A diszpécserközpontban 150 ember

dolgozik éjjel-nappal, naponta átlagosan 3000 hívást kezelnek. Budapesten két helyszínen működik a diszpécsterszolgálat, amennyiben az egyik központ nem működik, a másik központ 30 percen belül átveszi a feladatait.

A program fő mérőföldkövei:

2023 végére elérte a program a napi 16 ezres regisztrációs számot például Facebook kampánnyal, rendezvényekkel.

2023-2024 fordulóján indult el a regisztráció a könyvtárakban, kormányablakokban és gyógyszertárakban. Bevezetésre került az ingyenes zöld szám (06 80 804 050).

2025-ben levélkampány zajlott, 50 ezer 65 éven felüli kapott levelet 6 városban és 53 kisebb településen. A kampány keretében 5937 regisztráció érkezett be. Szintén 2025-ben indult el a gondosóra eszköz direkt kiküldése a 80 év felettieknek, körükben 80 % feletti az átvételi arány, a készülék aktiválásában a Lépésről lépésre program keretében nyújtanak segítséget.

Eddig 108 ezren töltötték le a Gondosóra alkalmazást, amely leginkább a kontaktszemélyeknek nyújt segítséget. Ezen keresztül is lehet például igényelni új készüléket, ha az eszköz akkumulátora meghibásodik.

2025. júniusától a 112-es segélyhívó diszpécser is vissza tudja hívni a segítséget kérő készülékét, emellett konferenciahívás is lehetséges a 112, a gondosóra diszpécser és a bajba jutott idős személy között a még nagyobb biztonságérzet és még gyorsabb segítségnyújtás érdekében.

A Gondosóra Program európai uniós finanszírozása 2025. december 31-én lezárul. 2026-ban azonban Magyarország Kormánya hazai költségvetési forrásból továbbra is biztosítja a Program működését. Az ingyenes regisztráció 2026-ban is elérhető lesz.

Fontos tudni, hogy csalók a Gondosóra nevében próbálnak bankszámla adatokat megszerezni vagy keresnek fel időseket személyesen az eszköz ellenőrzése céljából.

A Gondosóra Program a közösségi médiában is jelen van.

2. napirend: A Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi tevékenységének bemutatása különös tekintettel az időseket érintő pénzügyi-és digitális biztonsággal összefüggésben

Előadó: Freisleben Vilmos engedélyezésért, jogérvényesítésért és fogyasztóvédelemért felelős igazgató, Magyar Nemzeti Bank

A Magyar Nemzeti Bank 2020-2025 közötti felügyeleti stratégiájának a fogyasztóvédelem kiemelt területe. Az idősek a különösen sérülékeny csoportba tartoznak.

A COVID időszak egy nagyon gyors digitális átállást hozott, a bűnözés egy része áttevődött a digitális térbe. Egyre jelentősebb a különböző megtévesztések és pszichológiai manipulációk szerepe. A fogyasztók azonban nincsenek felkészítve a digitalizáció okozta korszakváltásra. A módszerek kifinomultabbak és választékosabbak, mint korábban.

A jelenség kezelésének három fő iránya van:

1. edukáció – a privát adatok védelmére

Pénzügyi Navigátor, Kiberpajzs

A Kiberpajzs 11 alapító és 3 támogató taggal működik.

A munkacsoport tagjai kapni fognak az online csalástípusokat és az azok elleni védekezési lehetőségeket bemutató Kiberpajzs tájékoztatót, amelyet felhasználhatnak a munkájukhoz.

2. a bankoknál, szolgáltatóknál a kockázatos tranzakciók kiszűrése – a banki szűrőrendszer képes megakasztani egy a normálistól eltérő banki tranzakciót

3. rendőrség – mint visszatartó erő

A cél az lenne, hogy annyira kockázatosá váljon az online csalás, hogy ne érje meg ezt csinálni a csalóknak.

A Magyar Nemzeti Bank kidolgozott egy intézkedési csomagot, amelynek öt csapása van:

1. a központi visszaélésszűrő rendszer indul el a GIRO Zrt. működtetésében 2025. július 1-jétől, amely a GIRO tranzakciókat ellenőrzi, és értékelést küld vissza a bankoknak. A jegybank bírságot fogja a nem felkészült bankokat.

2. a már kiadott és jövőben megjelenő MNB ajánlásokat a bankoknak azonnal végre kell hajtaniuk, az ügyfélélmény nem helyezhető a biztonság elé;

3. a Magyar Nemzeti Bank célzott vizsgálatokat indít a banki intézkedések megvalósulása kapcsán;

4. a Magyar Nemzeti Bank törvénymódosítást kezdeményez az ügyfelek védelme érdekében, hogy mindenki azonos mértékben legyen érdekelt a szükséges lépések megtételében;

5. a Magyar Nemzeti Bank tájékoztató kampányt indít a visszaélési kockázatokról és a megelőzési lehetőségekről.

A Magyar Nemzeti Bank többféle vizsgálatot is folytat. Ezek egy része kérelemre indul (például panaszkezelés, polgári jogi igényre nem terjedhet ki, súlyos gondatlanság kérdése nem terjedhet ki), másik része pedig hivatalból indult vizsgálat.

Az idősekre több veszély is leselkedik, a leggyakoribbak a hamis banki telefonhívás, nem banki szolgáltató nevével visszaélés, adathalászat, befektetési csalás, romantikus csalás,

A legelterjedtebb a hamis banki telefonhívás, amikor a csalók a majdani károsult hitelintézete nevében telefonálnak technikai hibára, biztonsági problémára, gyanús tranzakciókra hivatkozva, kérve a belépési adatok megadását, akár más hitelintézetnél vezetett számlára is rákérdeznek. Gyakran távoli hozzáférést biztosító alkalmazás letöltését kéri (pl. Anydesk). Az áldozat telefonjának kijelzője általában a bank telefonszámát mutatja. A személyes adatokat, banki hozzáférést sosem szabad idegeneknek megadni!

A bankszámla feletti rendelkezés átadásának vannak kockázatai. Ha a meghatalmazott számlája kompromittálódik, akkor arról gyakran a meghatalmazással elérhető számlákhoz is hozzá tudnak férni a csalók.

A csalók sokszor közműcégek, telekommunikációs-, vagy kábelszolgáltatók nevében telefonálnak és kérnek adategyeztetést, hátralék befizetést. A hívók gyakran sürgetik az áldozatot, pszichológiai nyomás alá helyezik, ilyenkor gyanakodni kell, hogy csalókkal állunk szemben.

E-mail vagy sms útján történő adathalászat esetén a csalók e-mailt, sms-t küldenek egy adathalász oldalra mutató linkkel. Az adathalász oldalon nevet, kódot, belépési adatokat próbálnak megszerezni. A levél, sms minden része sürgető, fokozott érzelmi állapotot próbál kiváltani a címzettből.

A befektetési csalás magas hozamot ígérő, de valójában nem létező, gyorsan megtérülő befektetési lehetőségeket jelent például kötvények, kriptovaluták, ritka fémek vagy tengerentúli ingatlanok kapcsán. Az ajánlat csak korlátozott ideig és csak a hívott személynek érhető el, exkluzív ajánlat.

Elterjedt a romantikus csalás is, amikor a csaló hamis profilt készít és behálózza a célpontját. A beszélgetés gyorsan bizalmas hangvételűvé válik, majd a csaló pénzt kér az áldozattól. A csaló ezután eltűnik vagy addig elérhető, amíg tud további pénzeszegeket kérni az áldozattól. Az áldozatok jellemzően 60 év feletti nők. Online megismert személynek sosem szabad pénzt küldeni és hallgatni kell a banki ügyintézőre, aki felismeri a helyzetet és le akar beszélni az átutalás teljesítéséről.

Az unokázós csalás esetében az elkövetők a sértett bizalmára, félelmére építve csálnak ki pénzt. Telefonon felhívják az áldozatot és a gyermeke vagy az unokája nevében mutatkoznak be. Pánikot keltenek azt állítva, hogy baleset érte a hozzátartozót, rendőrségi vagy jogi ügybe keveredett. Ezután megjelenik egy „ismerős” vagy „rendőr”, hogy átvegye a pénzt vagy értéktárgyakat az idős személytől.

3. napirend: Időseket érintő megváltozott fogyasztóvédelmi visszaélések a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság látókörében

Előadó: dr. Székely Angelika főosztályvezető, Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság 2025. január 1-jével kezdte meg működését a Nemzetgazdasági Minisztérium háttérintézményeként. A Hatóság a kereskedelempolitikával, a fogyasztóvédelemmel, az élelmiszer kereskedelemmel foglalkozik, valamint működteti a fogyasztóvédelmi laborokat. A cél a kereskedelempolitika, az élelmiszer-kereskedelem és a fogyasztóvédelem kapcsolatának erősítése abból a célból, hogy a hatósági fellépés erőteljesebb, összehangoltabb és költséghatékonyabb legyen.

A Hivatal kiemelt céljai a magyar családok védelmének biztosítása, a jogkövető vállalkozások támogatása és a fogyasztói tudatosság növelése.

A szakmai irányítást a kormányhivatalok felé a Hatóság látja el, de a helyi ellenőrzéseket a kormányhivatalok végzik.

A Hivatal honlapján is közzétett Ellenőrzési és Vizsgálati Program tartalmazza minden évre a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti vizsgálatokat. Ezen felül rendkívüli témavizsgálatokra is lehetőség van. A Program összeállításánál figyel arra a Hatóság, hogy az ellenőrzött témák ne ismétlődjenek, és fókuszálnak az újonnan megjelenő, nem várt, de egyre gyakoribb problémákra. 2025-ben 50 vizsgálati tárgykör került meghatározásra.

Az idős korosztály – mint koruknál fogva különösen érzékeny fogyasztói csoport – fokozott védelme kiemelt fontosságú. A Hatóság a figyelmeztetés szankció alkalmazása feltételeinek teljesülése esetén is közigazgatási bírság szankciót alkalmaz, ha a jogsértésre – életkora, anyagi és szociális helyzete, fogyatékosága vagy egészségi állapota, megváltozott munkaképessége, cselekvőképességének korlátozása miatt – különösen kiszolgáltatott személlyel szemben kerül sor.

Szinte valamennyi vizsgálat védi az idős korosztályba tartozó fogyasztókat is. Kifejezetten az időseket célzó kereskedelmi gyakorlat és kommunikáció volt például az árubemutatók, üdülési jogok értékesítése, a „házaló kereskedelem”. Ezek a korábban jellemző fogyasztóvédelmi jogsértések erőteljesen visszaszorultak a 2010-es évekhez képest és áttevődtek az online térbe.

2025. április 30-ig 4245 darab fogyasztóvédelmi ellenőrzés zajlott le hazánkban.

A közeljövőben indulni fog egy átfogó ellenőrzés a digitális térben. A bírság sok esetben nem megfelelő eszköz, mert a vállalkozás már nem elérhető. 2025. évben cél a honlapblokkolás gyakorlati megvalósítása, ami segítséget nyújthat az elérhetetlen cégek, a soha meg nem érkező termékek esetén, valamint akkor, ha nem rendelt termék érkezik a fogyasztóhoz.

A fogyasztóvédelem alappillére a kommunikáció, a Hatóság aktív a kommunikációs felületeken.

4. napirend: Tájékoztató a Digitális Állampolgárság Program aktualitásairól

Előadó: Bács Ildikó divízióvezető, IdomSoft Zrt.

Az IdomSoft az ezredforduló óta fejleszt digitális megoldásokat a magyar állampolgároknak csaknem minden életeseeményre kiterjedően, melyek segítségével az állampolgárok

biztonságos és kényelmes körülmények között intézhetik ügyeiket. Állami tulajdonú fejlesztőcégről van szó, amely közreműködik a Digitális Állampolgárság Program megvalósításában, amely révén már mobiltelefonnal is igénybe lehet venni egyes állami szolgáltatásokat.

A Digitális Állampolgárság Program célja, hogy a közigazgatás felhasználóbarát alapokon működjön.

A Digitális Állampolgárság Program nemcsak egy applikáció, hanem egy ökoszisztéma, melyben a teljes digitális közigazgatás megújul az állampolgárok igényeit felmérő kutatásokra támaszkodva. 2022-ben indult el egyszerű, kényelmes és hatékony ügyintézés biztosítva. 2026-ig szinte minden fontosabb közigazgatási ügyet el lehet majd intézni online, akár mobiltelefonnal is. Az alkalmazás nem kér új adatokat, csak egy helyre gyűjti a meglévőket az egyszerűbb ügyintézés érdekében.

Több állami alkalmazás is megújul úgy, mint az Egészségablak, a NAV Plusz, a család.hu, a MÁV app és a Gondosóra.

2025 februárjáról az iOS rendszer már lehetővé teszi a szelfis azonosítást, az Android rendszerre való élesítése 2025 június végéig meg fog történni.

2025. június 1-jétől tíz közmű szervezet használja élesben a megoldást, de 214 szervezet kötelezett arra, hogy használja ezt az azonosítást.

Jelenleg is van egy hiteles pdf generálási funkció az applikációban. Ez igazolja, hogy az átadott adatok a nyilvántartásból származnak. Az e-ügyintézési törvény értelmében a szervezetek kötelesek ezt az adatot elfogadni.

2025 szeptemberétől két magánszemély közötti gépjármű adásvételt el lehet majd intézni az applikációban.

Az applikáció 2,1 millió letöltésnél tart.

5. napirend: Egyebek

Előadó: Dr. Beneda Attila családokért felelős helyettes államtitkár, Kulturális és Innovációs Minisztérium

Az Idősbarát Önkormányzat Díj 2018 óta 76 település kapta meg az önkormányzatokért és a családokért felelős minisztertől. Az idei év tematikája a digitalizáció. Az 58 érvényes pályázat elbírálása nyáron történik meg és az Idősek Világnapja körül várható az eredményhirdetés.

A Monspart Sarolta díjra 2025. július 1-ig várják a felterjesztéseket, itt azokat lehet jelölni, akik az időskorúak fizikai, szellemi jólétének előmozdításán munkálkodnak.

Karácsony Mihály (Nyugdíjas Parlament) a Gondosóra Program kapcsán kérdezi, hogy az applikáció készülék nélkül is használható-e. A rendőrségi feljelentés nagyon bonyolult az online csalás esetén. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatban hozzáfűzi, hogy jogsértés esetén

nem egyértelmű, hogy a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a fogyasztóvédelemhez kell-e fordulni. A Digitális Állampolgárság applikáció sajnos sok telefonnal nem kompatibilis.

Dr. Juhász Roland (Kormányzati Szolgáltató Központ NKft.) elmondja, hogy a Gondosóra applikációt le lehet tölteni, de használni csak felhasználóhoz kötötten lehet.

Dr. Breuer Katalin (Olajág Otthonok) kérdezi, hogy a Digitális Állampolgárság applikáció és az Ügyfélkapu+ használható-e párhuzamosan.

Bács Ildikó (IdomSoft Zrt.) tájékoztatja a résztvevőket, hogy az Ügyfélkapu+ és a Digitális Állampolgárság Program együtt is használható. A Digitális Állampolgárság csak olyan készülékeken nem fut, amelyeknél nem állnak rendelkezésre a megfelelő biztonsági feltételek.

Laczka Zsanett (SINOSZ) jelzi, hogy korábban megtörtént a kapcsolatfelvétel a Gondosóra kapcsán, de azóta elakadt a folyamat.

Dr. Juhász Roland (Kormányzati Szolgáltató Központ NKft.) válaszában kiemeli, hogy a 65 éven felüliek számára akadálymentesített a felület, az együttműködési megállapodásnak pedig utána fog nézni.

Dr. Dóbi István (Liga Szakszervezetek) beszámol róla, hogy nagyon sok a megtévesztő információ az online vásárlásoknál, például olyan esetekben, amikor a rendelt termék ára mellett észrevehetően, apró betűvel jelzik a szállítási költséget, amely mértéke megegyezhet akár a termék árával is.

Dr. Székely Angelika (Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság) válaszában elmondja, hogy ezeket a Hatóság vizsgálja és igyekszik kezelni ezeket a problémákat.

Dr. Breuer Katalin (Olajág Otthonok) kérdezi, hogy van-e egységes gyakorlat arra, hogy az időotthon lakói igényelhetnek-e a gondosórát.

Dr. Juhász Roland kiemeli, hogy a gondoskodáspolitikai szakterületről korábban az volt az elvárás, hogy dupla szolgáltatást (egyszerre gondozott állami fenntartású időotthonban és rendelkezik gondosórával) ne kaphasson senki. Azóta ez változott, nincs ezt tiltó rendelkezés.

Dr. Beneda Attila helyettes államtitkár úr köszöni az észrevételeket és a részvételt, és berekeszti az ülést.

Hangfelvétel alapján készítette: dr. Tollas Orsolya vezető -kormányfőtanácsos

Jóváhagyta: dr. Beneda Attila, családügyekért felelős helyettes államtitkár