

6/2016. számú közvetlen hatályú Igazgatósági Szabályzat
a Takarékbank Zrt-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó Társaság
és a Takarékbank Zrt. részére

6/2016. számú Igazgatósági szabályzat

KM1. számú melléklet

**A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű
hozzáférése biztosításáról szóló szabályzat**

Hatályos: 2016. szeptember 15.

I. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja egységes szerkezetben meghatározni mindazon eljárásokat, amelyeket az **Észak Tolna Megyei Takarékszövetkezet** (a továbbiakban: Szövetkezeti Hitelintézet) alkalmaz a fogyatékkal élő ügyfelek Szövetkezeti Hitelintézet által nyújtott szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtése érdekében.

A Szabályzat célja továbbá, hogy a Szövetkezeti Hitelintézet a fogyatékkal élő Ügyfelek kiszolgálására egységes szabályrendszert alkosson, továbbá megteremtse az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának belső szabályozási hátterét.

II. Általános rész

1. A Szabályzat hatálya

1.1. A Szabályzat alanyi hatálya

Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Szövetkezeti Hitelintézettel munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló összes személyre (a továbbiakban együttesen: *Alkalmazott*).

1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Szövetkezeti Hitelintézet által a fogyatékkal élő ügyfelek részére nyújtott szolgáltatásokra, a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében történő intézkedések kialakításának folyamatára, az ennek érdekében végzett igényfelmérésre, az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések megtételére, illetve a már nyújtott szolgáltatások fogyatékkal élők számára történő hozzáférhetővé tételére, az ügyintézők. Az ügyintézőknek a fogyatékkal élő Ügyfelek kiszolgálására vonatkozó képzésére.

2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazása szempontjából:

- *Ügyfél*
az a természetes személy, aki igénybe veszi a Szövetkezeti Hitelintézet által nyújtott pénzügyi szolgáltatást. Ügyfélnek minősül az a természetes személy is, aki a Szövetkezeti Hitelintézet szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás vagy címzett reklám

Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációjában elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról Verzió: 1.0
6/2016. számú Igazgatósági szabályzat KM1 számú melléklet

Hatályos: 2016. szeptember 01.

érintettje, valamint az is, aki a szolgáltatás iránt érdeklődik, vagy aki részére a Szövetkezeti Hitelintézet szerződéses ajánlatot tesz („*prospect*” ügyfelek).

- *fogyatékos személy:*
az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja;
- *egyenlő esélyű hozzáférés:*
 - a) a **szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal vagy ennek hiányában segítőtje révén - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült, értelmi károsodással élő emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,
 - b) az **épület** és a Szövetkezeti Hitelintézet által üzemeltetett ATM egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része akadálymentesen megközelíthető, bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára akadálymentesen és rendeltetésszerűen használhatók,
 - c) az **információ** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült, értelmi károsodással élő emberek számára könnyen értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás és hozzáférés pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

3. Kapcsolódó jogszabályok

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
- hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.),
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény,

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.).

III. Különös rész

1. Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok

1.1. Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok általános szabályok

A Szövetkezeti Hitelintézet megvizsgálja, hogy milyen módon és milyen feltételek mellett tudja a fogyatékos ügyfelek számára biztosítani a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

A fogyatékkal élő ügyfeleket egy adott szolgáltatás nyújtásából kizárni kizárólag abban az esetben lehet, amennyiben a kizárásnak tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnnyal összefüggő ésszerű, megfelelő módon nem kiküszöbölhető indoka van.

A Szövetkezeti Hitelintézet a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében felmérést végez a fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igényekről és azok jellegéről.

Jelen Szabályzat keretében kerül meghatározásra az igények felmérésének eljárási rendje, amely magában foglalja:

- a fogyatékos ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelveit,
- az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelveket és eljárási rendet,
- a felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárási rendet.

1.2. Az igényfelmérésre vonatkozó különös szabályok

1.2.1. A fogyatékos ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelvei

A Szövetkezeti Hitelintézet a fogyatékkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében vonatkozó igények meghatározására felmérést végez.

A felmérés részét képezi a szolgáltatások felülvizsgálata, amelynek keretében a Szövetkezeti Hitelintézet megvizsgálja, hogy az értékesített termékek köréből, valamint az általa nyújtott szolgáltatásokból diszkriminatív módon nem kerül kizárásra fogyatékkal élő ügyfél.

Amennyiben valamely szolgáltatás jellegénél fogva nem vagy csak korlátozottan hozzáférhető a fent meghatározott ügyfélkörnek, a Szövetkezeti Hitelintézet minden esetben megvizsgálja annak lehetőségét, hogy a hozzáférés miként biztosítható.

Az igényfelmérés részeként a Szövetkezeti Hitelintézet ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben, valamint honlapján anonim kérdőívet tesz közzé, amely segítségével ügyfelei véleményét is kikéri az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításával kapcsolatban.

1.2.2. Adatkezelésre vonatkozó szabályok

Amennyiben Szövetkezeti Hitelintézet a fogyatékos ügyfeleknek a fogyatékoságukra tekintettel többlétszolgáltatást nyújt, és az ilyen jellegű adatokat – ügyfelek érdekében – nyilvántartja, kezeli, azt minden esetben Infotv rendelkezéseinek megfelelően teszi.

A Szövetkezeti Hitelintézet az ügyfelei egészségi állapotára, így a fogyatékoság jellegére és mértékére vonatkozó adatokat kizárólag abban az esetben kezeli, amennyiben erre a szolgáltatások fogyatékkal élő ügyfelek számára történő nyújtásához, vagy a szerződéses kapcsolat fennállása alatt a fogyatékos ügyfelek érdekében történő eltérő ügykezelés miatt szükség van, így abban az esetben, amennyiben ezen adatok nyilvántartása lehetővé teszi, vagy adott esetben megkönnyíti az ügyfelek számára a termék vagy szolgáltatás igénybevételét, vagy az adatok gyűjtése és kezelése a Szövetkezeti Hitelintézetek által nyújtott többlétszolgáltatásokhoz, vagy speciális ügykezeléshez szükséges.

Tekintettel arra, hogy a fogyatékoság jellege, mértéke, az erre vonatkozó minden információ különleges adatnak minősül, az ezekre vonatkozó adatkezelés kizárólag az érintett ügyfél írásbeli hozzájárulásával lehetséges.

A 16. életévét betöltött kiskorú különleges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását tartalmazó jognyilatkozatának érvényességéhez a törvényes képviselő beleegyezése vagy utólagos jóváhagyása nem szükséges.

1.3. Az igényfelmérésre vonatkozó eljárásrend

A fogyatékkal élő ügyfelek pénzügyi szolgáltatásait illető igények felmérését a Szövetkezeti Hitelintézet anonim kérdőív segítségével végzi. Az ügyintézők az ügyfelek rendelkezésére bocsátják az anonim kérdőíveket, melyeknek kitöltése is az ő feladatuk. A anonim kérdőívek összegyűjtése a kirendeltség vezető feladata. Az anonim kérdőívek kiértékelése és az eredmények összesítése a compliance officier feladata.

1.3.1. Az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek

Az igényfelmérés eredményről a compliance officier tájékoztatja az igazgatóságot. A kérdőívek eredménye alapján gondos mérlegelés után az igazgatóság dönt a további teendőkről.

1.4. Az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések

- Jelen Szabályzattal összhangban, annak kiadását követően a Szövetkezeti Hitelintézet felülvizsgálja az általa nyújtott szolgáltatásokat, valamint az értékesített termékeit, és megvizsgálja, hogy valamely fogyatékosági csoportba tartozó ügyfélkör nem került-e diszkriminatívan kizárásra azok igénybevételéből.
- A Szövetkezeti Hitelintézet megvizsgálja annak lehetőségét, hogy fogyatékkal élő Ügyfelei az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő többlétszolgáltatások nyújtásával a nem fogyatékos ügyfelekkel azonos minőségű szolgáltatásban részesülhessenek. A többlétszolgáltatások kizárólag olyan egyedi ügyfélkezelés lehetőségének kialakítását célozzák, amellyel az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítható.
- A fogyatékkal élő ügyfelek számára a Hitelintézet fiókjaiban minden esetben fel kell ajánlani a személyes segítségnyújtás lehetőségét. A fogyatékkal élő ügyfél kérésére a Szövetkezeti Hitelintézet munkatársai az ügyfélkiszolgálással összefüggésben minden esetben segítséget nyújtanak.
- A Szövetkezeti Hitelintézet belső működésének, a belső szabályzatainak, termékekhez kapcsolódó eljárásainak kialakítása során, amennyiben ez indokolt, figyelmet fordít a fogyatékos személyekkel kapcsolatos megfelelő bánásmód biztosítására. Megvizsgálja, hogy az adott szolgáltatása nyújtása, vagy terméke értékesítése során, szükséges-e olyan intézkedések alkalmazása, amellyel az egyenlő esélyű hozzáférés biztosított.
- A Szövetkezeti Hitelintézet mind az akadálymentes környezet kialakítása, mind az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő, speciálisan a fogyatékkal élő ügyfelek számára kialakítandó szolgáltatások tervezése során megvizsgálja fogyatékkal élő ügyfelek igényeit az adott témával kapcsolatban.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a szerződéskötési feltételek, a szerződéskötés módja és formai elemeinek kidolgozása, valamint a fogyatékos ügyfelek tájékoztatása során – akár az ügyfelek jelzése vagy a nyilvánvaló körülmények alapján – különleges figyelmet szentel a fogyatékos ügyfelek speciális helyzetének.
- A Szövetkezeti Hitelintézet lehetőséget biztosít arra, hogy az, ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben a látássérült ügyfél vakvezető kutyával együtt közlekedhessen.

1.4.1.1. Szerződéskötési feltételek, tájékoztatás

- A Szövetkezeti Hitelintézet honlapján, továbbá a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megelőzően felhívja az ügyfél figyelmét, hogy kérés esetén tájékoztatást nyújt szóban vagy írásban a vonatkozó szabályzatban rögzített, a

fogyatékos ügyfeleknek egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról.

- A Szövetkezeti Hitelintézet a szerződéskötési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál kiemelt figyelmet fordít az ügyfél fogyatékoságának jellegére, illetve az ennek megfelelő tájékoztatásra.

A Szövetkezeti Hitelintézet alkalmazottaitól ennek keretében elvárás, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek tájékoztatása során az ügyfél fogyatékoságának jellegére kiemelt figyelemmel ismertesse a szükséges tájékoztatási elemeket.

- A Szövetkezeti Hitelintézet azon, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, ahol ez biztosítható, vagy telefonos ügyfélszolgálat igénybevétele során, törekszik arra, hogy a fogyatékos ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt munkatársat bizzon meg az ügyintézésessel.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a szerződéskötés során a fogyatékos ügyfelek számára a lehetőségekhez képest legegyszerűbb és számukra elfogadható szerződéskötési módot alkalmazza.
- Azon ügyfeleknél, akik nem tudják, vagy nem képesek a nevüket leírni, a Szövetkezeti Hitelintézet megvizsgálja annak lehetőségét, hogy az egyes nyilatkozatok megtételére, a közokirati forma helyett a teljes bizonyító erejű magánokirati forma alkalmazásával biztosító-e lehetőség, amennyiben jogszabály ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz.
- A Szövetkezeti Hitelintézet alkalmazottai a látássérült ügyfelek esetében minden esetben felolvassák, vagy lehetővé teszik, hogy a látássérült ügyfél segítőtje felolvassa a szerződést az ügyfél részére *(illetve hosszabb terjedelmű dokumentumok -ÁSZF, ÜSZ- esetén kellő időt biztosítanak arra, hogy az Ügyfél, vagy segítőtje a szerződéskötéshez szükséges információkat beszerezze)*.
- Amennyiben az ügyfél erre vonatkozó igényét jelzi, a Szövetkezeti Hitelintézet állandó vagy eseti névíró alkalmazására lehetőséget biztosít.
- A szerződések megkötésének, egyes jognyilatkozatok megtételének elősegítése érdekében, az ügyfelek kifejezett egyetértése esetén – a Szövetkezeti Hitelintézet alkalmazottai is eljárhatnak tanúként *(a szerződéskötés során a Szövetkezeti Hitelintézet érdekében eljáró személy nem szerepelhet tanúként, erre kizárólag a szerződéskötésben, vagy az adott ügykezelésben nem érintett alkalmazott kérhető fel)*.
- A szerződést a fogyatékkal élő ügyfél helyett aláírhatja állandó vagy eseti meghatalmazott, állandó vagy eseti névíró is, amennyiben meghatalmazása kiterjed az adott ügyletre.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a hallássérült ügyfelek számára írásbeli tájékoztatást nyújt.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a hallássérült ügyfelek erre vonatkozó igénye esetén, lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél az általa közreműködésre felkért jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessen meg a Szövetkezeti Hitelintézetnél.

- A Szövetkezeti Hitelintézet fogyatékos ügyfelek számára, erre vonatkozó igény esetén biztosítja az előzetes időpont egyeztetés lehetőségét, így biztosítva, hogy az ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse *(pl. jelnyelvi tolmács vagy meghatalmazottat jelenlétének biztosítása)*.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a szerződéskötéskor az Ügyfélnek jelzi mindazon eljárásokat, szolgáltatásokat, amelyek alkalmazásához nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte, és amelyek használatában a fogyatékos ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza, pl.: internetbank, telefonos ügyintézés.
- A Szövetkezeti Hitelintézet lehetővé teszi, hogy a fogyatékkal élő ügyfél erre vonatkozó igénye esetén, személyes egyeztetés keretében, az ügyfél igényeire tekintettel ismertesse termékei, szolgáltatásai jellemzőjét, vagy segítséget nyújtson az ügyfél részére ezek értelmezéséhez.
- A fogyatékos ügyfél erre irányuló kérése esetén a Szövetkezeti Hitelintézet lehetőség szerint biztosít külön tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót biztosíthat/biztosít, aki a fogyatékos ügyfél speciális helyzetét ismeri, ez által a pénzügyi szolgáltatások igénybevételét megkönnyítheti.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a szolgáltatás, vagy termék igénybe vételéhez szükséges dokumentumok, meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú, jelnyelvi tolmács megbízásához a szerződéskötést megelőzően megfelelő időt biztosít a fogyatékkal élő ügyfeleinek.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a nem szerződésszerű teljesítés esetén a kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás során minden esetben tekintettel van a fogyatékkal élő ügyfelek speciális helyzetére.

A fentiekben említett folyamatait úgy alakítja ki, hogy biztosított legyen, hogy lehetőség szerint az ügyfél fogyatékosága jellegéhez igazodóan adjanak alkalmazottai tájékoztatást az ügyfél számára. *(Például hallássérült ügyfelek esetén a követeléskezelés során az ügyfelek fogyatékoságát figyelembe vevő bánásmód tanúsítása mellett, előre egyeztetett időpontban személyesen keressék fel az ügyfeleket, valamint írásbeli tájékoztatást alkalmazzanak.)*

1.4.1.2. Akadálymentesítésre vonatkozó konkrét szabályok intézményenként változó.

A Takarékszövetkezet kirendeltségeinek egy része már akadálymentesített: Nagykónyi, Szakcs, Dalmand, Székesfehérvár. Két kirendeltségen (Iregszemcse, Kaposvár) a mozgáskorlátozottak bejutása akadálymentesített hátsó bejáraton keresztül lehetséges. Felsőnyék, Tamási, Kocsola, Siófok Kirendeltségek nem akadálymentesítettek.

1.5. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend

A nem akadálymentesített kirendeltségeken problémás a mozgáskorlátozottak bejutása, de segítséggel minden ilyen fiókba be tudnak jutni az ügyfelek. Azon a két kirendeltségen ahol hátsó bejárat használható akadálymentesített bejáratként, a kockázatok elkerülése érdekében Iregszemcse kirendeltségen egy dolgozó kíséri az ügyfelet, Kaposvár kirendeltség egyszemélyes kirendeltség, ott az ügyfél nem az ügyintézői térben várakozik.

A dolgozóknak törekedni kell a mozgáskorlátozott ügyfelek esetében is a teljes körű kiszolgálásra, a bankbiztonsági előírások betartásával.

Az ATM –ek közül egy nem akadálymentesített – az épület sajátosságai miatt nem megoldható az akadálymentesítés. Amennyiben segítő nélkül érkezik a mozgásában korlátozott ügyfél, abban az esetben a fiók dolgozói segítik az ATM használatot.

Az ügyintézőnek minden esetben be kell tartani a bankbiztonságra valamint a fogyasztóvédelemre vonatkozó szabályokat.

2. Az ügyintézők fogyatékos ügyfelekkel történő kapcsolat kialakítása és fenntartása érdekében szükséges belső oktatás rendje

Annak érdekében, hogy a Szövetkezeti Hitelintézet alkalmazottai a fogyatékos ügyfelek kiszolgálásához szükséges megfelelő ismeretekkel rendelkezzenek, megfelelő oktatásban kell részesülniük.

Tekintettel arra, hogy az ügyfélszolgálatban érintett ügyintézők fogyasztóvédelmi ismereteket tartalmazó oktatáson kell, hogy részt vegyenek, a Fogyasztóvédelmi oktatás és vizsga keretében történik a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos speciális ismeretanyag oktatása is. A fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos oktatás, a központi fogyasztóvédelmi oktatási anyagba kerül beépítésre.

Minden, a Szövetkezeti Hitelintézethez újonnan belépő, ügyfelek kiszolgálásában közvetlenül (pl. telefonos ügyfélszolgálat, fióki alkalmazott), vagy közvetett módon (pl. termékfejlesztés, marketing tevékenység) résztvevő alkalmazott fogyasztóvédelmi oktatásban részesül, amelynek keretében mindazon alapelv, amely a fogyatékkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtéséhez szükségesek.

Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról
6/2016. számú Igazgatósági szabályzat KM1 számú melléklet

Verzió: 1.0

Hatályos: 2016. szeptember 01.

A fogyasztóvédelmi oktatási anyag és vizsga központilag, a Takarékbank Zrt. Compliance Szakterülete által kerül kialakításra, így a fogyatékkal élő ügyfelekre vonatkozó részekkel is központilag kerül beépítésre.

A vonatkozó részeket a fogyasztóvédelmi szabályzat éves gyakoriságú felülvizsgálatakor, jelentősebb jogszabály változása esetén, továbbá *Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról* elnevezésű dokumentum két évente történő felülvizsgálata során a Takarékbank Zrt. Compliance Szakterülete megvizsgálja, szükség esetén aktualizálja.

A fentiek értelmében a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálására vonatkozó speciális ismereteket tartalmazó oktatásra a fogyasztóvédelmi oktatás rendjét szabályozó, a *fogyasztóvédelmi megfelelés biztosításáról* szóló 24/2015. számú Igazgatósági szabályzat rendelkezései az irányadóak.