

CRS-02-2017-U01 számú vezérigazgatósági utasítás
Stratégia a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében

| | |
|--|--|
| Utasítás szintje | <i>Vezérigazgatósági</i> |
| Folyamat | <i>Compliance</i> |
| Felelős egység | <i>Compliance Igazgatóság</i> |
| Készítette | <i>Gröger Petra (Compliance munkatárs)</i> |
| Ellenőrizte | <i>Gereben Judit (Compliance vezető)</i> |
| Jóváhagyta | <i>Igazgatótanács (BOD)</i> |
| Jóváhagyás dátuma | <i>2017. október 17.</i> |
| Hatályba lépés napja | <i>2017. október</i> |
| Utasítás hatálya | <i>Az utasítás személyi hatálya a Magyar Cetelem Bank Zrt. valamennyi munkavállalójára kiterjed, megismerése minden munkavállaló számára kötelező</i> |
| Kapcsolódó utasítások | <i>a mindenkor hatályos „Kézikönyv a B2C Platform (Közvetlen Értékesítési Üzletág) munkatársak részére” c. ügyviteli utasítás</i> |
| BNPP PF utasítások | <i>N/A</i> |
| Jogszabályi kapcsolatok | <ul style="list-style-type: none"> - <i>2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,</i> - <i>2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról</i> - <i>A Nemzetgazdasági miniszter 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelete a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról (a továbbiakban: NGM rendelet)</i> - <i>Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról</i> - |
| Előző verzió száma | CRS-02-2017-C |
| Előző verzió hatályba lépésének dátuma | <i>2016.09.30</i> |

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----------|
| Összefoglaló..... | 3 |
| I. Általános rendelkezések | 3 |
| <i>I. 1 Utasítás célja.....</i> | <i>3</i> |
| <i>I. 2 Meghatározások</i> | <i>3</i> |
| II. Ügyviteli rendelkezések | 4 |
| II. 2 Az igények meghatározása céljából készülő felmérés | 5 |
| II. 3 A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés..... | 6 |
| III. Ellenőrzés..... | 7 |
| IV. Képzés | 7 |
| V. Archiválás | 7 |
| VI. Záró rendelkezések | 7 |

Összefoglaló

Jelen vezérigazgatósági utasítás, valamint az ahhoz kapcsolódó, külön utasításban megjelenő Szabályzat, azokat a rendelkezéseket foglalja össze és rögzíti, amelyek a Magyar Cetelem Zrt. (a továbbiakban: Bank) a Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13) számú a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról ajánlásának való mindenkorai megfelelését biztosítják.

A Stratégia hatályba lépésével nevezett jogszabályi rendelkezéseket a Bank implementálja, az azokban foglalt elveket magára nézve a továbbiakban is kötelező érvényűnek ismeri el.

I. Általános rendelkezések

I.1 Utasítás célja

Jelen vezérigazgatósági utasítás célja, hogy a társadalomban fogyatékkal élő ügyfeleink és leendő ügyfeleink csoportjai a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek, függetlenül fogyatékossguk jellegétől.

I.2 Meghatározások

Fogyatékos ügyfél: 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 és a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatás saját nevében vagy képviselőként eljárva igénybe veszi, e célból a pénzügyi szervezettel kapcsolatba lép, a szolgáltatással kapcsolatban tájékoztatás vagy reklám, illetve szerződéses ajánlat címzettje, függetlenül attól, hogy fogyasztóként vagy annak nem minősülő személyként jár el

Ügyfélszolgálati pont: a pénzügyi szervezet ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége (így bankfiók, ügyfélszolgálati iroda), értékesítési pultja, üzlethelyisége, bankjegykiadó automatája, stb.

Egyenlő esélyű hozzáférés:

- a **szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,
- az **épület** egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,
- az **információ** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

II. Ügyviteli rendelkezések

Jelen vezérigazgatósági utasítás, mint Stratégia megvalósítását szolgáló operatív-ügyviteli rendelkezéseket a mindenkor hatályos „A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásához való egyenlő esélyű hozzáférések biztosításának operatív eljárásrendje” ügyviteli utasítás tartalmazza. Az ügyfélkapcsolati területek kötelesek jelen Stratégia és az ahhoz kapcsolódó, külön utasításban megjelenő Szabályzat rendelkezéseit – azok hatályba lépését követően – átvezetni, szükség esetén a saját ügyviteli- és/vagy vezérigazgatósági utasításukat a soron következő tartalmi frissítés során kiegészíteni.

A Bank kockázatként azonosította azon lehetőséget, miszerint:

- ügyfelünk csalárdul, a valósággal nem megegyező módon nyilatkozik egészségi állapotáról
- ügyfelünk a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja Bankunkat arról, hogy cselekvőképességét részben vagy egészben kizáró gondnokság alatt áll, így az ekképpen kötött szerződés érvénytelen.

A felmerülő kockázatok és azok kezelése tekintetében, a Bank a fogyatékkal élő ügyfelei esetében kizárólag az általa a Bank tudomására hozott tények alapján jár el, így érintett ügyfeleink esetleges csalárd eljárása esetén – az ebből fakadó károk tekintetében – felelősségét kizárja, illetve a szerződés érvénytelenségének (semmisségének) jogkövetkezményeit alkalmazza.

A Bank kijelenti, hogy a természetben a 1062 Budapest, Teréz krt. 55. szám alatt található – egyedüli – fiókja fogyatékkal élő ügyfeleink számára akadálymentesnek tekinthető; a fiók személyzete jelen Stratégia szellemiségével összhangban tájékoztatásban és oktatásban részesült.

II.1. Fogyatékkal élő ügyfelekkel kapcsolatos alapelvek:

- a) Arányosság elve: a Bank aránytalan terhekkel szembeni védelme, illetve a termékek és szolgáltatások alapvető megváltoztatása (és az ezekkel járó költségek, illetve a keresztárazás) elkerülésének elve;
- b) Egyenlő esélyű hozzáférés elve: a fogyatékos személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a szolgáltatás tervezése, szervezése és nyújtása során a pénzügyi szervezet olyan intézkedéseket tesz, amelyek másokkal azonos alapon biztosítják a fogyatékos személyek számára a fizikai környezethez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést;
- c) Egyetemes tervezés elve: a Bank a termékek, a környezet, a programok és a szolgáltatások tervezése során oly módon jár el, hogy azok minden ügyfél számára a lehető legnagyobb mértékben – adaptálás vagy speciális tervezés szükségessége nélkül – hozzáférhetőek legyenek. Az egyetemes tervezés nem zárja ki a támogató eszközök és technológiák használatát, amennyiben a fogyatékos ügyfelek csoportjainak arra szükségük van. Az egyetemes tervezés elve érvényesül a szabályozás, a tervezés és a végrehajtás minden fázisában;

- d) Ésszerű alkalmazkodás elve: azokra az elengedhetetlen és megfelelő módosításokra és változtatásokra vonatkozik, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékos személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását;
- e) Hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve: a fogyatékos ügyfelet érintő döntések, szabályzatok kialakítása és végrehajtása során a Bank különös hangsúllyal veszi figyelembe a hátrányos megkülönböztetés törvényi tilalmát, továbbá tekintettel arra, hogy a fogyatékos ügyfél az őt másokkal azonos alapon megillető jogaival állapotából fakadóan sok esetben kevésbé tud élni, a Bank – indokolt esetben – biztosítja számára az arányos és méltányos előnyben részesítés lehetőségét;
- f) Szubszidiaritás elve: a fogyatékos ügyfelet érintő szolgáltatásokat a Bank oly módon szervezi meg, hogy azok mind területileg, mind pedig az ügyintézés és a döntéshozatal szervezeti szintjeit tekintve az érintett személyekhez a lehető legközelebb, a rájuk háruló ügyintézési, adminisztratív terhek minimalizálása mellett nyújtsanak hatékony támogatást.

II. 2 Az igények meghatározása céljából készülő felmérés

Bankunk anonim módon történő adatgyűjtésének célja a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról való 22/2016. (VI.29) NGM rendelet által előírtak szerinti felmérés elkészítése. A Bank a természetes személyek adatainak kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során adatkezelőként köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően eljárni.

A szolgáltatásokhoz való hozzáférés, az Ügyfelek magas szintű kiszolgálása és megfelelő tájékoztatása érdekében, Bankunk folyamatosan törekszik a szolgáltatásai fejlesztésére.

A fogyatékkal élő Ügyfelek érdekében történő információgyűjtés célja, hogy a Bank felmérje a szolgáltatásfejlesztési igényeket, melyek elősegítik a fogyatékkal élő személyek esélyegyenlőségét.

A felmerülő kockázatok kezelése

A Bank 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. Amennyiben a szabályozásnak megfelelően kötelező írásos tájékoztatást adni az Ügyfelek számára, ebben az esetben látássérült és írástudatlan Ügyfeleink részére biztosítjuk a szóbeli, felolvasásos tájékoztatást is, 2 ügyleti tanú jelenlétében (az írásos tájékoztatók átadásának a kötelezettsége betartása mellett).

A Bank a szolgáltatásra irányuló szerződés megkötése előtt jogosult ellenőrizni, hogy a szerződni kívánó fél (leendő ügyfél) részére történő szolgáltatásnyújtás milyen kockázattal jár. Ennek érdekében a Bank jogosult az Érintettől a kockázatértékelés céljából adatokat, dokumentumokat kérni és jogosult azokat elemezni, ellenőrizni, jogosult továbbá a rendelkezésre álló adatállományokat az elemzés és ellenőrzés céljából felhasználni.

Az Ügyfelekre vonatkozó információval való munka során a Bank gondoskodik annak védelméről. Az ilyen adatokhoz csak a Bank korlátozott számú felhatalmazott dolgozója fér hozzá, ha az szükséges az üzlet működéséhez.

Az ügyintézők kötelesek elegendő időt és nyugodt környezetet biztosítani az Ügyfélnek a szerződéstervezet és a kapcsolódó dokumentumok, nyomtatványok, nyilatkozatok áttanulmányozására, valamint lehetőséget kell adni az aláírás előtti fogyasztói kérdések megválaszolására.

A különböző nyilatkozatokon az Ügyfél számára lehetőséget kell biztosítani annak megjelölésére, hogy mely kérdés tekintetében teszi meg a nyilatkozatát, illetve mihez adja hozzájárulását. A nyilatkozat egy aláírt példányát (látássérült ügyfél esetében: a nyilatkozat 2 ügyleti tanú jelenlétében felolvasott, és előttük az Ügyfél kézjegyével ellátott példányát) a Bank átadja az Ügyfélnek.

A különböző nyilatkozatokon az Ügyfél számára lehetőséget kell biztosítani annak megjelölésére, hogy mely kérdés tekintetében teszi meg a nyilatkozatát, illetve mihez adja hozzájárulását. A nyilatkozat egy aláírt példányát a Bank az Ügyfélnek átadja.

II.3 A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés

A Bank törekszik arra, hogy a banki szolgáltatásokat a fogyatékkal élő ügyfelek is igénybe tudják venni.

Az ügyintézők kötelessége felhívni az Ügyfél figyelmét azokra az eljárásokra, amelyek során nem szükséges az Ügyfél személyes jelenléte, és azon szolgáltatásokra, amelyek használatában a fogyatékkal élő ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza.

Fogyatékkal élő ügyfelek esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ügyintézés során elegendő időt kell biztosítani az ügyfélnek a szükséges meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú biztosításához.

Bankunk a fogyatékkal élő ügyfelek részére összeállította a pénzügyi szolgáltatások térképét melynek célja, hogy egyértelmű tájékoztatást adjon az elérhető lehetőségeiről az ügyfélnek.

Bankfiókunk akadálymentesített, ügyféligény esetén előzetes tájékoztatás alapján ügyintézőink készséggel segítik mozgás/látássérült Ügyfeleink közlekedését bankfiókon belül.

Siket és nagyothalló Ügyfeleink számára minden esetben írásban is tájékoztatást nyújtunk, valamint biztosítjuk, hogy az ügyintézés során az Ügyfél kérésére az általa felkért jelnyelvi tolmács is jelen lehessen.

A Bank a nem látó, illetve olvasni nem tudó ügyfelei ügyleteinek biztonságos elintézése érdekében a nem látó, illetve olvasni nem tudó ügyfelek írásos rendelkezéseit kizárólag abban az esetben fogadja be, illetve teljesíti, amennyiben a szóban forgó írásos rendelkezést tartalmazó okirat (nyilatkozat, megbízás, stb.) aláírását megelőzően az okirat aláírását tanúsító egyik (nem banki alkalmazott) tanú vagy a banki alkalmazott két tanú előtt (nem banki alkalmazott) az ügyfél által aláírandó okiratot a nem látó, illetve olvasni nem tudó ügyfél számára felolvassa/tartalmát megmagyarázza.

III. Ellenőrzés

A Stratégia megvalósulását az alábbi területek jogosultak ellenőrizni:

- a mindenkori Ügyfélkapcsolati területek, Ügyfélszolgálat vezetői ellenőrzés végzésére jogosult munkavállalói
- a Bank Compliance Igazgatóságának erre kijelölt munkavállalója másodszintű (ún. „2nd level control” keretében)
- a Bank mindenkori belső ellenőrzésért felelős munkavállalója
- a Magyar Nemzeti Bank, mint Felügyelet az MNB tv. által biztosított felügyeleti-ellenőrzési jogának keretein belül

IV. Képzés

A Bank munkavállalói belső oktatások során ismerik meg a fogyatékkal élő Ügyfelek pénzügyi szolgáltatások hozzáférését támogató lehetőségeket, elvárásokat. Továbbá a Bank ügynökei részére tartott oktatások is kitérnek a fogyatékkal élő Ügyfelekkel kapcsolatos támogató lehetőségekről és elvárásokról.

V. Archiválás

Fogyatékos ügyfelek speciális igényeit tartalmazó dokumentumokat a bank köteles tárolni a mindenkor hatályos „Archiválási szabályzat” alapján.

VI. Záró rendelkezések

Jelen vezérigazgatósági utasítás az Igazgatótanács jóváhagyásával hatályba lép és visszavonásig érvényes, és ezzel egyidejűleg a CRS-02-2017-C vezérigazgatósági utasítás hatályát veszti.

Budapest, 2017. október 17.

.....
Szabó Péter
Elnök-Vezérigazgató

.....
Balázs Péter
Kereskedelmi, operációs és transzformációs
vezérigazgató-helyettes