

CRS-02-2016-C számú vezérigazgatósági utasítás
Stratégia a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében

Utasítás szintje	Vezérigazgatósági
Folyamat	Compliance
Felelős egység	Compliance
Készítette	Dr. Madarász-Doba Botond (Compliance munkatárs) Gróger Petra (Compliance munkatárs)
Ellenőrizte	Gereben Judit (Compliance vezető)
Jóváhagyta	Igazgatótanács(BOD)
Jóváhagyás dátuma	2016. szeptember 30.
Hatályba lépés napja	2016. szeptember 30.
Utasítás hatálya	Az utasítás személyi hatálya a Magyar Cetelem Bank Zrt. valamennyi munkavállalójára kiterjed, megismerése minden munkavállaló számára kötelező
Kapcsolódó utasítások	a mindenkor hatályos „Kézikönyv a B2C Platform (Közvetlen Értékesítési Üzletág) munkatársak részére” c. ügyviteli utasítás
BNPP PF utasítások	N/A
Jogszabályi kapcsolatok	<ul style="list-style-type: none"> - 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) - A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 12/2012. (XI. 16.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról
Előző verzió száma	N/A
Előző verzió hatályba lépésének dátuma	N/A

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
III. Ellenőrzés.....	4
IV. Képzés	5
V. Archiválás	5
VI. Záró rendelkezések	5

Összefoglaló

Jelen vezérigazgatósági utasítás, valamint annak elválaszthatatlan részét képező Szabályzat, mint 1. sz. melléklet azokat a rendelkezéseket foglalja össze és rögzíti, amelyek a Magyar Cetelem Bank Zrt. (a továbbiakban: Bank) *A nemzetgazdasági miniszter 22/2016. (VI. 29.) a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról NGM rendeletének* való mindenkori 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

Egyenlő esélyű hozzáférés:

a) 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,

b) 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,

c) 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 1. sz. Melléklete („Szabályzat”) tartalmazza. Az ügyfélkapcsolati területek kötelesek jelen Stratégia és Szabályzat rendelkezéseit – azok hatályba lépését követően – átvezetni a saját ügyviteli- és vezérigazgatósági utasításaikba a soron következő tartalmi frissítés során.

A Bank kijelenti, hogy felmérte azon ügyfelei körét, akikre jelen Stratégia és Szabályzat hatálya – jelen dokumentum megalkotásának pillanatában – valószínűsíthetően kiterjed. A Bank e következtetését a meghatalmazott útján eljáró ügyfeleinket, illetve ezen meghatalmazottak körét nyilvántartó adatbázisból, következtetés útján vonta le, tekintettel arra, hogy ügyfeleinkről – előzetes és kifejezett írásbeli hozzájárulásuk hiányában – különleges adatokat nem tartott nyilván és nem kezelt.

A Bank továbbá 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 Bankunk kijelenti, hogy a fogyatékkal élő ügyfeleink esetében kizárólag az általa Bankunk tudomására hozott tények alapján jár el, így érintett ügyfeleink esetleges csalárd eljárása esetén – az ebből fakadó károk tekintetében – felelősségét kizárja, illetve az 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.

III. Ellenőrzés

A Stratégia megvalósulását az alábbi területek jogosultak ellenőrizni:

- a mindenkori ügyfélkapcsolati területek vezetői ellenőrzést végzésére jogosult munkavállalói
- a Bank Compliance osztályának 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

Az ügyfélkapcsolati területeken dolgozó valamennyi munkavállaló képzéséről szóló rendelkezéseket az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

V. Archiválás

A jogszabályi megfelelés érdekében tett archiválási/informatikai rendszerben történő rögzítésekről szóló rendelkezéseket az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

VI. Záró rendelkezések

Jelen vezérigazgatósági utasítás az Igazgatótanács jóváhagyásával hatályba lép és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2016. szeptember 30.

.....
Vincent Ollivier
Elnök-vezérigazgató

.....
Szabó Péter
Pénzügyi vezérigazgató-helyettes

Szabályzat

a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében

A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy rendelkezései által a társadalomban fogyatékkal élő ügyfeleink és leendő ügyfeleink csoportjai számára a Bank szolgáltatásaihoz történő egyenlő esélyű hozzáférést biztosítsa.

I.1. Ügyviteli rendelkezések

Ügyfeleink egészségi állapotáról (2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról – Info tv. – 3.§ 3. pont b) – mint különleges adatról – kizárólag ügyfeleink előzetes írásbeli hozzájárulása alapján vezet nyilvántartást; valamint kezeli ezen adatokat. Az adatkezelésre a Bank számára jogalapot az Info tv. 5.§ (2). bek a) pontja biztosít. A Bank írásbeli hozzájárulás hiányában ügyfeleiről ilyen adatot semmilyen formában nem tart nyilván és nem kezel.

A Stratégia 2. sz. mellékletét képező nyilatkozatot – az ügyfél erre irányuló kérése esetén – a rendelkezésére kell bocsátani az alábbiak szerint:

- amennyiben a szerződéskötés személyes jelenléttel történik, úgy az ügyintéző köteles a Nyilatkozatot az ügyfél rendelkezésére bocsátani, illetve azt a továbbiakban a szerződés csomag részeként kezelni
- amennyiben a szerződés csomag postai, illetve elektronikusan kerül megküldésre az ügyfél számára, úgy a Nyilatkozat kötelezően a szerződés csomag részét kell, hogy képezze és a továbbiakban is ekként kezelendő
- fennálló üzleti kapcsolat esetén az ügyfél egészségi állapotában történt, fogyatékoságát eredményező változás esetén kérésére a Nyilatkozatot megküldésre kell, hogy kerüljön, erről az igényt rögzítő ügyintéző gondoskodni köteles.

A beérkezett nyilatkozatokat szerződés-csomag részeként a Therefore rendszerben kell rögzíteni, illetve az ügyféladatbázisba ezt a tényt is jelölni szükséges.

I.2. Üzleti kapcsolat megkötését megelőzően követendő eljárás

- Világtalan vagy írástudatlan ügyfeleink esetében a szerződés csomag aláírása tekintetében a megoldás a magánokiratba foglalt meghatalmazással rendelkező meghatalmazott eljárása. A meghatalmazottnak kell aláírnia a szerződés csomagot. Ez esetben a bekérendő dokumentumok köre a meghatalmazott személyazonosító okmányával és a közjegyzői okirat másolatával bővül.

Továbbá abban az esetben, amennyiben az ügyfélnek (illetve a meghatalmazottnak) nincs közjegyző előtt tett meghatalmazása, úgy lehetőség van a Fogyasztási Kölcsönszerződés/Hitelszerződés kiegészítő záradékának kitöltésére, miszerint két tanú az aláírásával igazolja, hogy:

- amennyiben az ügyfél a szerződést alá tudja írni, úgy a világtalan/írástudatlan részére a Fogyasztási Kölcsönszerződést, Általános Szerződési Feltételeket, az Üzletszabályzatot, valamint a hirdetményt a szerződés aláírása előtt felolvasták, azt elfogadta és magára nézve kötelezőnek tekinti.
- amennyiben az ügyfél a szerződést kézjeggyével látja el (kezdőbetű, kereszt, stb.), úgy világtalan/írástudatlan ügyfelünk előttük szóbeli megbízást adott számukra, hogy a felolvasott Fogyasztási kölcsönszerződést, Általános Szerződési Feltételeket, Üzletszabályzatot, valamint Hirdetményt – amelynek feltételeit magára nézve kötelezően elfogadja – nevében őt kötelező hatállyal nevének rávezetésével a megbízás külön feltüntetése nélkül aláírja.

Az ügyintéző köteles továbbá – az ügyfél erre irányuló kérése esetén, vagy a körülmények összességének megítélése nyomán – az I.1. pont szerinti Nyilatkozatot is az ügyfél rendelkezésére bocsátani.

I.3. Létező üzleti kapcsolat esetén követendő eljárás

Az e pontban meghatározott lehetőségekről az ügyfelet a szerződés megkötését megelőzően – az ügyfél kérésére, vagy egyedi esetben az ügyintéző megítélése alapján – tájékoztatni kell. Alapvetés, hogy a megjelölt többlétszolgáltatásokat a Nyilatkozat benyújtása és az ügyfél erre irányuló, kifejezett kérése esetén kell a Banknak nyújtania ide nem értve a honlap, illetve a fiókiroda akadálymentességét.

Azon ügyfeleink esetében, akinek fogyatékoságát az általuk a Bank számára rendelkezésre bocsátott Nyilatkozat alapján rögzítettük, az **ügyfél erre irányuló, kifejezett kérése esetén** speciális igényeinek megfelelő többlétszolgáltatást kell biztosítanunk az alábbiak szerint:

Világtalan ügyfelek esetén: a billing megküldését követő 5. munkanapon – amennyiben azt az ügyfél kérte – az Ügyfélszolgálati osztály erre kijelölt munkatársa köteles az ekként nyilatkozott ügyfeleket telefonon megkeresni. A megkeresés során az ügyfél számára lehetőséget kell biztosítani, hogy élőszóban is megismerhesse az írásos dokumentum részletes tartalmát; illetve egyéb, szóbeli tájékoztatásban részesüljön. A fenti eljárást követően ennek tényét rögzíteni szükséges az ügyféladatokban. Amennyiben hátralékos tartozása miatt az ügyfél számára bármilyen írásos dokumentum (felszólító levél, stb.) kerül megküldésre, abban az esetben is ez az eljárás követendő az érintett ügyfélkapcsolati terület munkatársa által.

Amennyiben az ügyfél telefonon nem elérhető, úgy a hívást meg kell ismételni a következő munkanapon. Abban az esetben, ha a megismételt telefonhívás sem jár sikerrel, úgy a Bank ezen többlétszolgáltatást, az ügyfél által indított hívás (bejövő hívás) esetében köteles nyújtani.

Hallássérült ügyfelek esetén: ekként nyilatkozó ügyfelekkel a távbeszélő készülék útján történő kommunikációt kerülni kell, velük szemben mindenkor írásbeli tájékoztatás alkalmazására kell törekedni; illetve lehetőséget biztosítani számukra a személyes egyeztetésre.

Értelmi fogyatékkal élő ügyfelek esetén: az ügyfél eljárása akkor tekinthető szabályszerűnek, amennyiben az ügyfél érvényes, írásos meghatalmazást adott harmadik személynek teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban, hogy a hitelének intézésében eljárhasson, és ez a meghatalmazás rögzítésre került az ügyintéző, vagy az Ügyfélszolgálati osztály munkatársa által a Siclid rendszerben (NOTE oldalon).

Honlapon történő közzététel

A Bank az általa üzemeltetett weblapján köteles a fogyatékkal élő ügyfelei számára akadálymentes módon tájékoztatást nyújtani az elérhető szolgáltatásokról, és azok akadálymentes igénybevételi lehetőségeiről.

II. Képzés

A Bank jelen Stratégia és Szabályzat tartalmát köteles a Bank érintett munkatársainak belső oktatási anyagának részévé tenni.

HOZZÁJÁRULÓ NYILATKOZAT KÜLÖNLEGES ADAT KEZELÉSÉHEZ

Ügyfél neve: _____

Ügyfél születési helye és ideje: _____

Alulírott jelen nyilatkozat aláírásával kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy a Magyar Cetelem Bank Zrt. (1062 Budapest, Teréz körút 55-57.) az alábbiakban megjelölt, a 2011. évi CXII. (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló) törvény 3.§ 3. pontja szerint különleges adatnak minősülő személyes adatomat a Magyar Cetelem Bank Zrt. a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításának érdekében tárolja és kezelje. Tudomásul veszem, hogy a személyes adataim kezelésére vonatkozó egyéb részletszabályokat a Bankkal – bármely terméke tekintetében kötött – Szerződés, vagy annak valamennyi, elválaszthatatlan részét képező mellékletei, így különösen Általános Szerződési Feltétel, Üzletszabályzat, stb. tartalmazza.

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a jelen dokumentumban foglalt nyilatkozat kitöltése során megadott adatok a valóságnak megfelelnek. Kijelentem továbbá, hogy a Bank fogyatékos ügyfeleink speciális igényeinek megfelelő többlétszolgáltatásáról megfelelő tájékoztatásban részesültem; valamint tudomásom van arról, hogy ezeket az erre irányuló, kifejezett kérésem esetén tudom igénybe venni.

Kérjük, a megfelelő részt X-el jelölje!

- Látásomban korlátozott vagyok**
- Halláskárosult vagy siketnéma vagyok**
- Értelmi fogyatékkal élek**
- Mozgásomban korlátozott vagyok**

Kelt: 2016.

.....

Ügyfél aláírása

Amennyiben az Ügyfél jelen nyilatkozatot látáskárosodása, vagy egyéb okból aláírni nem képes, úgy tanúként aláírásunkkal igazoljuk, hogy jelen nyilatkozatot annak aláírása előtt számára felolvasták, azt elfogadta és magára nézve kötelezőnek tekinti.

Tanú neve:

Tanú neve:

Tanú lakcíme:

Tanú lakcíme:

Tanú aláírása:

Tanú aláírása: