

## 1. számú melléklet

a 4/2019. számú SZHISZ külső szabályzathoz

# **A fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról szóló szabályzat**

V.1.0

**Hatálybalépés:** 2019. június 1.

**Kiadja:** Jogi és Szabályozási Szakterület

**Szabályatkészítési előlap****A szabályzat tárgya (neve):**

<b>A fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról szóló szabályzat</b>	<b>V.1.0. verziószám</b>
---	--------------------------

**Szabályzatgazda szakterület:**

<b>Jogi és Szabályozási Szakterület</b>
---

**Jóváhagyás:**

Elfogadó határozat száma és dátuma	Elfogadó testület
62/2019. (05.14), 75/2019 (05.31)	Ügyvezetés

**Készítő, véleményezők:**

<b>Esemény</b>	<b>Dátum</b>	<b>Megjegyzés</b>
Szabályzatot készítette: Központi Bank Compliance és Bankbiztonsági Igazgatóság	2019. április	
Véleményezte: SZHISZ Jogi és Szabályozási Szakterület	2019. április	
Utoljára módosította: dr. Török Katalin	2019. május 31.	

**Verzió/státuszkövetés:**

<b>Verzió</b>	<b>Dátum</b>	<b>Módosítás oka</b>	<b>Megjegyzés</b>
V.1.0	2019.06.01.	Első verzió	

**Egyéb megjegyzés:**

--

## Tartalom

1.	Általános rendelkezések.....	4
1.1.	A szabályzat célja.....	4
1.2.	A szabályzat tárgyi hatálya .....	4
1.3.	A szabályzat alanyi hatálya .....	4
1.4.	Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok .....	5
1.4.1.	Jogszabályok .....	5
1.4.2.	Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok .....	5
1.4.3.	Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok.....	6
1.4.4.	Kapcsolódó egyéb dokumentumok.....	6
1.5.	Fogalmak .....	6
2.	Alapelvek .....	7
3.	Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok.....	9
3.1.	Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok általános szabályok .....	9
3.2.	Az igényfelmérésre vonatkozó különös szabályok .....	9
3.2.1.	A fogyatékkal élő ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelvei.....	9
3.2.2.	Adatkezelésre vonatkozó szabályok.....	10
3.2.3.	Az igényfelmérésre vonatkozó eljárás.....	11
3.2.4.	Az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek.....	11
3.2.5.	Az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések.....	12
4.	Szerződéskötési feltételek, tájékoztatás .....	13
5.	Ügyfélszolgálati pontok kialakítása, az MTB Csoport honlapján megjelenő információk, ATM készülékek használata .....	16
6.	A felmerülő kockázatok kezelése .....	17
6.1.	Adatvédelmi kockázatok .....	17
6.2.	Fogyasztóvédelmi kockázatok.....	17
7.	Az ügyintézők fogyatékkal élő ügyfelekkel történő kapcsolat kialakítása és fenntartása érdekében szükséges belső oktatás rendje.....	17
8.	Záró rendelkezések.....	18

## 1. Általános rendelkezések

### 1.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja egységes szerkezetben meghatározni mindazon eljárásokat, amelyeket az MTB Csoport alkalmaz a fogyatékkal élő ügyfelek esetében az MTB Csoport által nyújtott szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtése érdekében.

A szabályzat célja továbbá, hogy az MTB Csoport a fogyatékkal élő Ügyfelek kiszolgálására egységes szabályrendszert alkosson, továbbá megteremtse az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának belső szabályozási hátterét.

Az MTB Csoport elkötelezett abban, hogy munkatársai, a jelen szabályzatban alapelvi szinten lefektetett szabályokat a fogyatékkal élő ügyfelekkel szemben tanúsított magatartásuk során is folyamatosan alkalmazzák.

### 1.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az MTB Csoport minden tagja, illetve közvetítője által a fogyatékkal élő ügyfelek részére nyújtott pénzügyi-, valamint kiegészítő pénzügyi szolgáltatások nyújtásával összefüggő valamennyi tevékenységére, 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, valamint az ügyintézőknek a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálására vonatkozó képzésére.

### 1.3. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed:

- azon Szövetkezeti Hitelintézetekre, amelyek a Központi Bank és a szövetkezeti hitelintézetek közötti, a Központi Bank által, központosítva ellátott compliance tevékenységre vonatkozó szolgáltatási szint megállapodást (SLA-k) aláírták;
- a Központi Bankra;
- a Szövetkezeti Hitelintézetek Integrációs Szervezetére (a továbbiakban: Integrációs Szervezet).

A jelen szabályzat alanyi hatálya a kapcsolt vállalkozásokra és a közvetítőkre nem terjed ki, de az Integrációs Szervezet elvárja, hogy a szabályzat alanyi hatálya alá tartozó intézmények olyan szabályozói környezetet és szerződéses rendelkezéseket alakítsanak ki, melyek biztosítják e

szervezetek és személyek vonatkozásában is a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelelő eljárásokat, amit az Integrációs Szervezet az Szhitv-ben foglalt felhatalmazás alapján jogosult ellenőrizni.

## 1.4. Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok

### 1.4.1. Jogszabályok

Jogszabály száma	Jogszabály megnevezése
2003. évi CXXV. törvény	az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
1998. évi XXVI. törvény	a fogyatékkal élő személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (Fot)
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetségi hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (Szhitv.)
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról (Info tv.)
Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete	a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR rendelet)
22/2016. (VI.29.) NGM rendelet	a hitelintézetekben a fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról
4/2017 (III.13) MNB ajánlás	a fogyatékkal élő ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

### 1.4.2. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1. számú melléklet a 4/2019. számú SZHISZ külső szabályzathoz

5

A fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról szóló szabályzat V.1.0

### 1.4.3. Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

### 1.4.4. Kapcsolódó egyéb dokumentumok

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése

## 1.5. Fogalmak

**Ügyfél:** az a természetes személy, aki igénybe veszi az MTB Csoport által nyújtott pénzügyi szolgáltatást. Ügyfélnek minősül az a természetes személy is, aki az MTB Csoport szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás vagy címzett reklám érintettje, valamint az is, aki a szolgáltatás iránt érdeklődik, vagy aki részére az MTB Csoport tagja szerződéses ajánlatot tesz („prospect” ügyfelek).

**Ügyfélszolgálati pont:** az MTB Csoport ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége (így bankfiók, ügyfélszolgálati iroda), értékesítési pultja, üzlethelyisége, bankjegykiadó automatája stb.

**Fogyasztóvédelmi szakterület:** a Központi Bank keretén belül működő olyan központi szervezeti egység, mely a fogyasztóvédelmi megfelelésért felelős az MTB Csoportot alkotó minden hitelintézetnél.

**Fogyatékkal élő 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, függetlenül attól, hogy fogyasztóként vagy annak nem minősülő személyként jár el.

**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 az MTB Csoport 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.

**Integrációs Szervezet:** a Szövetkezeti Hitelintézetek tekintetében a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 575/2013/EU európai parlamenti és a tanácsi rendelet) 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatait ellátó szervezet.

**Központi Bank:** az 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatainak ellátásában az Szhitv. felhatalmazása alapján közreműködő, szövetkezeti hitelintézetnek nem minősülő hitelintézet.

**Szövetkezeti Hitelintézet:** a takarékszövetkezet, a hitelszövetkezet és minden olyan egyéb hitelintézet is, amelynek működését vagy amelynek betéteit 2013. január 1-jén Önkéntes Takarékszövetkezeti intézményvédelmi alapok valamelyike védte, valamint az a hitelintézet is, amelyet az Integrációs Szervezethez benyújtott csatlakozási kérelme alapján a Központi Bank igazgatóságának előzetes egyetértése, továbbá a Felügyelet előzetes jóváhagyását követően felvettek az Integrációs Szervezetbe.

**MTB Csoport:** a Szövetkezeti Hitelintézetek és a Központi Bank együttesen.

## 2. Alapelvek

Az MTB Csoport a pénzügyi szolgáltatások egyenlő esélyű és biztonságos hozzáféréseinek biztosítása érdekében az alábbi, a Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény, az Országos Fogyatékoságügyi Programban megfogalmazott elvek és elvárások, valamint a 4/2017. MNB Ajánlásban foglalat alapelvek figyelembe vételével jár el:

- arányosság elve: az MTB Csoport méretére, tevékenységének jellegére, nagyságrendjére, összetettségére, valamint érintett ügyfelei számára tekintettel alakítja ki az esélyegyenlőség biztosítása érdekében követendő eljárásait, így biztosítva az MTB Csoport aránytalan terhekkal szembeni védelmét, illetve a termékek és

- szolgáltatások alapvető megváltoztatása (és az ezekkel járó költségek, illetve a keresztárazás) elkerülésének elve érvényesülését;
- egyenlő esélyű hozzáférés elve: a fogyatékkal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a szolgáltatás tervezése, szervezése és nyújtása során az MTB Csoport olyan intézkedéseket tesz, amelyek másokkal azonos alapon biztosítják a fogyatékkal élő 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;
  - egyetemes tervezés elve: az MTB Csoport 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 – hozzáférhető legyen. Az egyetemes tervezés nem zárja ki a támogató eszközök és technológiák használatát, amennyiben a fogyatékkal élő ügyfelek csoportjainak arra szükségük van. Az egyetemes tervezés elve érvényesül a szabályozás, a tervezés és a végrehajtás minden fázisában;
  - észszerű alkalmazkodás elve: azok az elengedhetetlen és megfelelő módosítások és változtatások, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékkal élő személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását;
  - hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve: a fogyatékkal élő ügyfelet érintő döntések, szabályzatok kialakítása és végrehajtása során a pénzügyi szervezet különös hangsúllyal veszi figyelembe a hátrányos megkülönböztetés törvényi tilalmát, továbbá tekintettel arra, hogy a fogyatékkal élő ügyfél az őt másokkal azonos alapon megillető jogaival állapotából fakadóan sok esetben kevésbé tud élni, az MTB Csoport – indokolt esetben – biztosítja számára az arányos és méltányos előnyben részesítés lehetőségét;
  - „Semmit rólunk nélkülünk” elve: a fogyatékkal élő ügyfelet érintő programok (ideértve a belső képzéseket is), szabályzatok, illetve a fejlesztések végrehajtását megelőzően a pénzügyi szervezet lehetőség szerint biztosítja, hogy a fogyatékkal élő ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek érdemben véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról, gyakorlati hasznáról;
  - Szubszidiaritás elve: a fogyatékkal élő ügyfelet érintő szolgáltatásokat az MTB Csoport 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 nyújtson hatékony támogatást.



## 3. Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok

### 3.1. Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok általános szabályok

Az MTB Csoport megvizsgálja, hogy milyen módon és milyen feltételek mellett tudja a fogyasztókkal élő ügyfelek számára biztosítani a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

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

Az MTB Csoport a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében felmérést végez a fogyasztókkal élő ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igényekről és azok jellegéről.

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

- a fogyasztókkal élő ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelveit,
- az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelveket és eljárásrendet,
- a felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrendet.

### 3.2. Az igényfelmérésre vonatkozó különös szabályok

#### 3.2.1. A fogyasztókkal élő ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelvei

Az MTB Csoport a fogyasztókkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében a vonatkozó igények meghatározására felmérést végez.

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

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

Az igényfelmérés részeként az MTB Csoport ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, valamint honlapján anonim kérdőívet (1.sz. melléklet) tesz közzé, amely segítségével ügyfelei véleményét is kikéri az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításával kapcsolatban.

### 3.2.2. Adatkezelésre vonatkozó szabályok

Amennyiben az MTB Csoport a fogyatékkal élő ügyfélnek a speciális állapotára tekintettel többlétszolgáltatást nyújt, és az ilyen jellegű adatokat – ügyfelek érdekében – nyilvántartja, kezeli, azt minden esetben a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően teszi.

Amennyiben az MTB Csoport a fogyatékkal élő ügyfélnek a speciális állapotára tekintettel nyújtott szolgáltatása keretében biztosítja speciális eszközök igénybevételét, vagy a fogyatékkal élő ügyfeleknek a fogyatékoságukra tekintettel többlétszolgáltatást nyújt, és az erre vonatkozó különleges adatokat – a speciális eszköz igénybevétele és ügyfele érdekében, az ügyfél írásbeli hozzájárulásával – nyilvántartja, kezeli, ennek során a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések betartásával jár el, különös tekintettel a célhoz kötöttségre, az adatminimalizálás elvére, valamint a törléshez való jog biztosítására.

Az MTB Csoport az ügyfelei egészségi állapotára, így a fogyatékoságuk 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 fogyatékkal élő 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 (pl.: személyes kapcsolattartó biztosítása; tárgyaló biztosítása; személyes segítségnyújtás az ügyfélszolgálati pont könnyebb megközelítése érdekében; közokirati szerződési forma mellőzése; stb.), vagy az adatok gyűjtése és kezelése az MTB Csoport által nyújtott többlétszolgáltatásokhoz, vagy speciális ügykezeléshez szükséges.

Az MTB Csoport törekszik arra, hogy a nyilvántartásában a fogyatékkal élő személy állapotára való tekintettel szükséges speciális eszközöket nevesíti a fogyatékkal élő ügyféllel való ez irányú egyeztetés során, továbbá az ügyvitelét oly módon alakítja ki, hogy a nyilvántartásban szereplő adatok a pénzügyi szervezet arra jogosult ügyintézőjének rendelkezésére álljanak már az ügyintézés kezdetekor, aki ezek figyelembe vételével kommunikál a fogyatékkal élő ügyféllel.

Tekintettel arra, hogy a fogyatékoság jellege, mértéke, valamint 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.

### 3.2.3. Az igényfelmérésre vonatkozó eljárás

Az MTB Csoport annak érdekében, hogy felmérje a fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokat illető igényeit, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, az 1. sz. melléklet szerinti anonim Kérdőívet (Igényfelmérés) helyezett ki, melyet bárki kitölthet függetlenül attól, hogy már az MTB Csoport ügyfele vagy sem. A Kérdőívek kitöltése önkéntes alapon történik, és az MTB Csoport részére szolgáltatott információk kizárólag a szolgáltatások színvonalának javítása céljából gyűjthetők.

A Kérdőíven sem személyes, sem egyéb azonosításra alkalmas adatot a kitöltő személyeknek nem kell feltüntetnie. Amennyiben valamely kitöltő személy személyes adatot tüntet fel a Kérdőíven, úgy a fiókban leadott Kérdőív esetén az átvevő munkatárs haladéktalanul megsemmisíti/törli azt.

Az MTB Csoport a Kérdőívet (amennyiben erre lehetősége van, akadálymentes módon) honlapja „A fogyatékkal élő személyek egyenlő esélyű hozzáférése a pénzügyi szolgáltatásokhoz” elnevezésű menüpontjában is elérhetővé teszi.

A Kérdőívet fióki kitöltés esetén a fióki munkatársa küldi meg egy munkanapon belül a Fogyasztóvédelmi szakterületnek a [fogyasztovedelem@takarek.hu](mailto:fogyasztovedelem@takarek.hu) e-mail címre szkennelve. A Kérdőívek tartalmát a Fogyasztóvédelmi szakterület dolgozza fel azok beérkezését követően haladéktalanul.

Amennyiben a Fogyasztóvédelmi szakterület egy beérkező Kérdőív alapján valamilyen negatív véleménnyel találkozik, ellenőrzi, hogy érkezett-e panasz azonos témában. A Panaszkezelési szakterület minden esetben tájékoztatja a Fogyasztóvédelmi szakterületet, amennyiben fogyatékkal élő személlyel szemben tanúsított nem megfelelő bánásmóddal kapcsolatos panasz érkezik.

Amennyiben a Fogyasztóvédelmi szakterület szükségesnek ítéli, felveszi a kapcsolatot intézkedések megtétele céljából mindazon szakterületekkel, amelyek érintettek lehetnek a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálásában, illetve a szolgáltatások színvonalának javításában.

### 3.2.4. Az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek

Az MTB Csoport a fogyatékkal élő ügyfeleit érintő döntései meghozatala során figyelembe veszi az igényfelmérés eredményeit, valamint a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálásában résztvevő szakterületek tapasztalatait.

Az igényfelmérés eredményét a Fogyasztóvédelmi szakterület dolgozza fel, és amennyiben annak alapján intézkedés megtételét látja szükségesnek (pl.: *eljárásbeli hiba, nem megfelelő gyakorlat, megvalósítható fejlesztés, stb.*), úgy arra felhívja a fogyatékkal élő ügyfelek

kiszolgálásában érintett szakterületek figyelmét. Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében végrehajtandó intézkedésekre vonatkozóan a Compliance Igazgató javaslatot tesz a Vezetőség részére.

Az igényfelmérés alapján eszközölt változtatások kizárólag a fogyatékkal élő ügyfelek érdekeit szolgálhatják úgy, hogy bármely fogyatékosági csoportba tartozó ügyfélkör nem kerülhet hátrányos megkülönböztetésre sem a fogyatékkal nem élő, sem más fogyatékkal élő ügyfélkörhöz képest.

### 3.2.5. Az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések

- Az MTB Csoport a korábbi gyakorlatával összhangban, a jövőben is megvizsgálja, hogy milyen módon növelheti társadalmi szerepvállalását a fogyatékkal élő ügyfeleket érintő kérdésekben. Az MTB Csoport társadalmi szerepvállalását az érintett érdekvédelmi szervezetekkel történt egyeztetésekre alapozza.
- Az MTB Csoport megvizsgálja annak lehetőségét, hogy fogyatékkal élő ügyfelei az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő többlétszolgáltatások nyújtásával a nem fogyatékkal élő 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 az MTB Csoport ügyintézővel működő ügyfélszolgálati pontjain minden esetben fel kell ajánlani a személyes segítségnyújtás lehetőségét. A fogyatékkal élő ügyfél kérésére az MTB Csoport munkatársai az ügyfélkiszolgálással összefüggésben minden esetben segítséget nyújtanak.
- Az MTB Csoport lehetőség szerint elsőbbséget biztosít az ügyfélszolgálati ponton történő ügyintézés során fogyatékkal élő ügyfelei számára. Az MTB Csoport gondoskodik arról, hogy a kijelölt ügyintézőt a lehető legkönnyebben megközelíthesse az ügyfél, ehhez szükség esetén személyes segítségnyújtást is biztosít munkatársai által.
- Az MTB Csoport új ügyfélszolgálati pont kialakítása, valamint új szolgáltatás és annak igénybevételehez használatos technikai eszköz bevezetése, fejlesztése során előzetesen minden esetben megvizsgálja annak a lehetőségét, hogy az mennyiben feleltethető meg az egyenlő esélyű hozzáférés követelményének.
- Az MTB Csoport infrastrukturális beruházásai tervezése során minden esetben törekszik arra, hogy figyelembe vegye az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény, az országos településrendezési és építési követelményekről szóló

jogszabály, valamint a Belügyminisztérium által kiadott, mindenkor hatályos Tervezési segédlet akadálymentesítésre vonatkozó rendelkezéseit, továbbá lehetőség szerint a fogyasztékkal élő ügyfelek érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek ajánlásait, tanácsait is igénybe veszi.

- Az MTB Csoport belső működésének, a belső szabályzatainak, termékekhez kapcsolódó eljárásainak kialakítása során, amennyiben ez indokolt, figyelmet fordít a fogyasztékkal élő 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.
- Az MTB Csoport mind az akadálymentes környezet kialakítása, mind az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő, speciálisan a fogyasztékkal élő ügyfelek számára kialakítandó szolgáltatások tervezése során megvizsgálja a fogyasztékkal élő ügyfelek igényeit az adott témával kapcsolatban. Az MTB Csoport törekszik arra, hogy minél több ügyfélszolgálati ponton biztosítsa a fogyasztékkal élő ügyfél egyenlő esélyű hozzáférését az általa kínált szolgáltatásokhoz.
- Az MTB Csoport a szerződéskötési feltételek, a szerződéskötés módja és formai elemeinek kidolgozása, valamint a fogyasztékkal élő ügyfelek tájékoztatása során – akár az ügyfelek jelzése vagy a nyilvánvaló körülmények alapján – különleges figyelmet szentel a fogyasztékkal élő ügyfelek speciális helyzetének.
- Az MTB Csoport nem támaszt akadályt az elé, hogy az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben a látássérült ügyfél vakvezető kutyával együtt közlekedhessen.

## 4. Szerződéskötési feltételek, tájékoztatás

- Az MTB Csoport 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 fogyasztékkal élő ügyfeleknek egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról.
- Az MTB Csoport a szerződéskötési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál kiemelt figyelmet fordít az ügyfél fogyatékoságának jellegére, mértékére, illetve az ennek megfelelő tájékoztatásra.

Az MTB Csoport alkalmazottaitól ennek keretében elvárás, hogy a fogyasztékkal élő ügyfelek tájékoztatása során az ügyfél fogyatékoságának jellegére kiemelt figyelemmel ismertesse a szükséges tájékoztatási elemeket.

- Az MTB Csoport azon, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, ahol ez biztosítható, vagy telefonos ügyfélszolgálat igénybevétele során, törekszik arra, hogy a fogyatékkal élő ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt munkatársat bízjon meg az ügyintézésessel.
- Az MTB Csoport a szerződéskötés során a fogyatékkal élő ügyfelek számára a lehetőségekhez képest legegyszerűbb és számukra elfogadható szerződéskötési módot alkalmazza.
- Az MTB Csoport a szerződéskötés módja, így különösen a közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati forma, illetve a közjegyző személyes megkeresése és a közjegyző ügyfélszolgálati ponton történő megjelenése tekintetében biztosítja a fogyatékkal élő ügyfél számára a választás lehetőségét annak érdekében, hogy – állapotának jellegét figyelembe véve – a szerződéskötés minél kisebb terhet jelentsen számára, kivéve, ha jogszabály a megkötendő szerződés tekintetében kötelezően közokirati formát ír elő.
- Azon ügyfeleknél, akik nem tudják, vagy nem képesek a nevüket leírni, az MTB Csoport megvizsgálja annak lehetőségét, hogy az egyes nyilatkozatok megtételére, a közokirati forma helyett a teljes bizonyító erejű magánokirati forma alkalmazásával biztosítható-e lehetőség, amennyiben jogszabály ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz.
- Az MTB Csoport alkalmazottai a látássérült ügyfelek esetében minden esetben felolvassák, vagy lehetővé teszik, hogy a látássérült ügyfél segítőtje felolvassa részletes magyarázat mellett 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 beszeresse)*.
- Az MTB Csoport a fogyatékkal élő ügyfél számára is kellő időt biztosít a szerződésben foglaltak megértésére, részletes, akár az ügyfélszolgálati ponton kívüli, áttanulmányozására, amelynek érdekében a fogyatékkal élő ügyfél rendelkezésére bocsátja a szerződéstervezetet.
- Amennyiben az ügyfél erre vonatkozó igényét jelzi, az MTB Csoport állandó vagy eseti névívó alkalmazására lehetőséget biztosít.
- Az MTB Csoport látássérült ügyfelei számára lehetőséget biztosít arra, hogy erre vonatkozó kifejezett igényük esetén, a részükre az MTB Csoport által kiállított számlakivonatokat, egyéb rendszeresen küldött kimutatásokat a Call Center erre kijelölt munkatársa, telefonon keresztül olvassa fel.
- A szerződések megkötésének, egyes jognyilatkozatok megtételének elősegítése érdekében, az ügyfelek kifejezett egyetértése esetén – az MTB Csoport alkalmazottai

is eljárhatnak tanúként *(a szerződéskötés során az MTB Csoport 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 néviro is, amennyiben meghatalmazása kiterjed az adott ügyletre.
- Az MTB Csoport a hallássérült ügyfelek számára írásbeli tájékoztatást nyújt.
- Az MTB Csoport a hallássérült ügyfelek erre vonatkozó igénye esetén, lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél az általa közreműködésre felkért jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessen meg az MTB Csoportnál.
- Az MTB Csoport fogyatékkal élő ügyfelek számára, erre vonatkozó igény esetén biztosítja az előzetes időpont egyeztetés lehetőségét 0-24 órában telefonon, 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).*
- Az MTB Csoport a szerződéskötéskor és a termékajánlások során az ügyfélnek jelzi mindazon eljárásokat, szolgáltatásokat, amelyek alkalmazásához nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte, és amelyek használatában a fogyatékkal élő ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza, pl.: internetbank, telefonos ügyintézés.
- Az MTB Csoport 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 fogyatékkal élő ügyfél erre irányuló kérése esetén az MTB Csoport lehetőség szerint biztosít külön tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót is biztosít, aki a fogyatékkal élő ügyfél speciális helyzetét ismeri, ez által a pénzügyi szolgáltatások igénybevételét megkönnyítheti.
- Az MTB Csoport 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.
- Az MTB Csoport 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.)*

- Az MTB Csoport a fogyatékkal élő ügyfeleket fogyatékoságukra való tekintettel szolgáltatásaiból nem zárja ki. A MTB Csoport minden esetben arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés a lehető legmagasabb színvonalon, mindenki számára biztosított legyen, ennek érdekében az MTB Csoport minden esetben vizsgálja szolgáltatásai kialakításakor, hogy azokat fogyatékkal élő ügyfél milyen módon és mértékben tudja a lehető legteljesebben igénybe venni.

## 5. Ügyfélszolgálati pontok kialakítása, az MTB Csoport honlapján megjelenő információk, ATM készülékek használata

A MTB Csoport által elkészített és a honlapján közzétett *Szolgáltatási Térkép* tartalmazza azon ügyfélszolgálati pontok, valamint ATM készülékek elérhetőségét, melyek kerekesszékkal közlekedő ügyfelek számára is megközelíthetők, továbbá rögzíti az ügyfélszolgálati pontokon elérhető speciális igényeknek megfelelő eszközök, technológiák, szolgáltatás, infrastruktúra megnevezését.

Azon ügyfélszolgálati pontok esetén, melyeket kerekesszékkal közlekedő ügyfelek nem tudnak önállóan megközelíteni, az érintett ügyfélszolgálati pont alkalmazottai igyekeznek minden személyes segítséget megadni annak érdekében, hogy biztosítsák a kerekesszékkal közlekedő ügyfelek ügyfélszolgálati pontba bejutását, továbbá az ügyféltérben biztosítják számukra a korlátozástól mentes ügyfélszolgálatot.

A MTB Csoport törekszik arra, hogy honlapja/honlapjai minél nagyobb mértékben feleljen meg a honlapok kialakítása, fejlesztése során elvárt akadálymentesítettség szintjének, annak érdekében, hogy látássérült ügyfelei minél teljesebb módon tudják igénybe venni, az ezen felületeken nyújtott szolgáltatásokat.

A MTB Csoport minden olyan esetben, amikor akadálymentes online felületein jelentősebb átalakítást végez (pl.: honlap esetében új menüpont kialakítása, menüpont törlése, áthelyezése) erre vonatkozóan egyértelmű figyelemfelhívást helyez el, látássérült ügyfelei tájékozódásának megkönnyítése érdekében.



Azon ügyfelek részére, akik fogyatékoságukból adódóan akadályoztatva vannak az ATM készülékek használatában, az MTB Csoport fiókjaiban – az ügyfél kérésére – az ATM készülékből történő készpénzfelvételi tranzakciókkal megegyező díjazással biztosít pénztárból történő készpénzfelvételt, amennyiben bankszámláját az MTB Csoportnál vezeti.

## 6. A felmerülő kockázatok kezelése

### 6.1. Adatvédelmi kockázatok

Az adatvédelmi kockázatok csökkentése érdekében a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények és azok jellegének meghatározása céljából készülő felmérés elkészítése az Adatvédelmi Tisztviselő szakmai iránymutatása mellett történik. Az igényfelméréssel járó, valamint azt követően minden további adatgyűjtés, illetve az adatkezelést eredményező eljárások kialakítása és alkalmazása, melyek – ezen adatok nyilvántartása által – lehetővé teszik, vagy adott esetben megkönnyítik az ügyfelek számára a termék vagy szolgáltatás igénybevételét, vagy az adatok gyűjtése és kezelése az MTB Csoport által nyújtott többletszolgáltatásokhoz, vagy speciális ügykezeléshez szükséges, melynek felügyelete az Adatvédelmi Felelős feladata a folyamatos adatvédelmi megfelelés biztosítása érdekében.

### 6.2. Fogyasztóvédelmi kockázatok

A Fogyasztóvédelmi Ügyekért Felelős Kapcsolattartó a fogyasztóvédelmi megfelelés folyamatos biztosítása érdekében figyelemmel kíséri az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések megtételét, továbbá állást foglal minden olyan kérdésben, mely az egyes termékek, illetve szolgáltatások fogyatékkal élő ügyfeleknek történő biztosítására vonatkozik, különös tekintettel arra, nem kerültek-e diszkriminatív módon kizárásra fogyatékkal élő ügyfelek egyes termékek vagy szolgáltatások igénybevételének lehetőségéből.

## 7. Az ügyintézők fogyatékkal élő ügyfelekkel történő kapcsolat kialakítása és fenntartása érdekében szükséges belső oktatás rendje

Annak érdekében, hogy az MTB Csoport alkalmazottai a fogyatékkal élő 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 fogyasztókkal élő ügyfelekkel kapcsolatos speciális ismeretanyag oktatása is.

Minden, az MTB Csoporthoz 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 fogyasztókkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtéséhez szükségesek.

Ezen felül az egyes termékek vonatkozásában alkalmazott oktatási anyagainak kialakítása során, a szakterületek lehetőség szerint úgy járnak el, hogy az terjedjen ki az ügyintézők fogyasztókkal élő ügyféllel történő bánásmódjára, az empatikus készségek fejlesztésére, különös tekintettel az az általános alapelvekre, így a veleszületett méltóságnak, az egyéni autonómia tiszteletének – beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét –, a hátrányos megkülönböztetéstől való mentességnek, az esélyegyenlőségnek, és a hozzáférhetőségnek a követelményére. Az MTB Csoport lehetőség szerint oktatási anyagainak speciális, a fogyasztókkal élő ügyfeleket érintő rendelkezéseit azok bevezetését megelőzően, véleményezés céljából megküldi az oktatási anyag tartalma szerint kompetens érdekvédelmi szervezet számára.

## 8. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2019. június 1.

A szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, de legalább két évente esedékes.