

## 1. számú melléklet

a 4/2019. számú SZHISZ külső szabályzathoz

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

V.3.0

**Hatályba lépés:** 2023. június 1.

**Kiadja:** Jogi és szabályozási szakterület

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>3</b>
1.1. A SZABÁLYZAT TÁRGYA, CÉLJA .....	3
1.2. SZABÁLYZAT ALANYI HATÁLYA.....	3
1.3. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK, FELÜGYELETI SZABÁLYOZÓ ESZKÖZÖK .....	3
1.4. FOGALMI MEGHATÁROZÁS, DEFINÍCIÓK.....	4
<b>2. SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS A HOZZÁFÉRÉS MÓDJA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. IGÉNYFELMÉRÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI .....</b>	<b>4</b>
<b>4. FELMERÜLŐ KOCKÁZATOK KEZELÉSE .....</b>	<b>5</b>
<b>5. OKTATÁS RENDJE .....</b>	<b>5</b>
<b>6. TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>6</b>
<b>7. SZERZŐDÉSKÖTÉS .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>7</b>

# 1. Általános rendelkezések

## 1.1. A szabályzat tárgya, célja

Jelen szabályzat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 283. §-a, a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet, valamint a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló 4/2017. (III.13.) számú MNB ajánlás (továbbiakban: Ajánlás) alapján készült, az egyenlő esélyű hozzáférést elősegítő stratégiában meghatározottak végrehajtási és részletszabályait tartalmazza, és annak elválaszthatatlan részét képezi.

Jelen szabályzat célja, hogy a szabályzat 1.2. pontjában meghatározott Társaság fogyatékkal élő ügyfelei a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel - lehetőség szerint - azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek.

## 1.2. Szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az Integrációs Szervezet pénzügyi intézmény tagjaira, valamint az Szhitv. szerinti Kapcsolt Vállalkozásokra - ide nem értve a végelszámolás alatt álló vállalkozásokat (a továbbiakban együttesen: Társaság), valamint ezen intézmények valamennyi alkalmazottjára (ideértve a vezető tisztségviselőket is), illetve az azokkal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyre.

## 1.3. Kapcsolódó jogszabályok, felügyeleti szabályozó eszközök

Jogszabály száma	Jogszabály megnevezése
1998. évi XXVI. törvény	a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (Fot)
2003. évi CXXV. törvény	az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
2007. évi XCII. törvény	a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről (továbbiakban: Egyezmény)
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)
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról (Info tv.)
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
22/2016. (VI.29.) NGM rendelet	a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (Szhitv.)
4/2017 (III.13) MNB ajánlás	a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

### 1.3.1. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése
-	

### 1.3.2. 1.3.2. Kapcsolódó egyéb dokumentumok

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése
-	

## 1.4. Fogalmi meghatározás, definíciók

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

**Egyenlő esélyű hozzáférés:** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. § h) pontjában meghatározottak szerint:

- 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.

**Integrációs Szervezet:** 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.

## 2. Szolgáltatások köre és a hozzáférés módja

A Társaság valamennyi pénzügyi termékének és szolgáltatásának fogyatékkal élő ügyfelek által történő egyenlő esélyű hozzáférése érdekében a Társaság honlapján a Fiók és ATM kereső alatt elérhető szolgáltatási térkép alapján kíván segítséget nyújtani.

## 3. Igényfelmérés eljárási szabályai

A Társaság 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) (1.sz.melléklet) helyezett ki, melyet bárki kitölthet függetlenül attól, hogy a Társaság ügyfele vagy sem. A Kérdőívek kitöltése anonim módon önkéntes alapon történik, és a

Társaság részére szolgáltatott információk kizárólag a szolgáltatások színvonalának javítása céljából gyűjthetők. A fogyatékkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek előmozdítása érdekében az ügyfelektől vagy bármely érdekvédelmi szervezettől érkező igényt, felvetést, javaslatot (továbbiakban együtt: igény) a Társaság valamennyi ügyfélszolgálatban érintett munkatársa (továbbiakban: banki ügyintéző) köteles legkésőbb a következő munkanapon a Ügyfélélmény és ügyfélút menedzsment területe részére megküldeni, akik az igényeket folyamatosan gyűjtik, rendszerezik és legfeljebb 30 napon belül eljuttatják az illetékes területek részére.

Az illetékes területek a beérkező igényeket kiemelt figyelemmel kezelik. Az igényeket megvizsgálják, az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedéseket (ideértve a fizikai és infokommunikációs elemeket is) meghatározzák, és amennyiben az intézkedések megvalósításához – a Társaság belső szabályzatainak megfelelő döntési hatáskörök alapján - testületi jóváhagyás szükséges, a jóváhagyáshoz előterjesztést készítenek.

Az igényfelmérés módja anonim, ezért annak során – jelen szabályzat vagy jelen szabályzattal egyenértékű banki belső szabályozás eltérő rendelkezése hiányában - biztosítani kell, hogy személyes adat kezelésére ne kerüljön sor. Az igényeket megfogalmazó ügyfelek személyes adatait (így különösen a személyazonosító adatokat és a banki szolgáltatásokhoz kapcsolódó szerződésszámokat, azonosítókat, számlaszámot, stb.) a banki munkatársak nem rögzíthetik, az igényvel azt nem kapcsolhatják össze. A Társaság kizárólag magát a megfogalmazott igényt tartja nyilván, amelynek tekintetében az igények nyilvántartásáról, valamint a nyilvántartás anonimitásáról ( a nyilvántartás semmilyen személyes adatot nem tartalmazhat) a Ügyfélélmény és ügyfélút menedzsment terület gondoskodik.

A Személyes adatok kezelését is igénylő egyedi igényfelméréseket a Compliance Adatvédelmi Tisztviselő előzetes véleményét és iránymutatását tartalmazó jóváhagyásával szabályzatban rögzített módon lehet elvégezni. A személyes adatok, kiemelt figyelemmel a különleges kategóriába tartozó személyes adatok kezelését igénylő esetekben a természetes személyek adatainak kezelése a GDPR rendelkezéseinek megfelelően történik.

## 4. Felmerülő kockázatok kezelése

A fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálásakor, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása során elkövetett banki belső hibákhoz kapcsolható reklamációk, a veszteségek működési kockázati eseményként történő bejelentése, valamint a felmerülő kockázatok kezelése (kockázatkezelési intézkedések felállítása) normál ügymenet szerint, a panaszkezelés banki folyamatáról szóló általános működési szabályzat, valamint a működési kockázatokból eredő veszteségadatok gyűjtéséről szóló üzleti/kockázati működési szabályzat szerint történik. Amennyiben reputációs kockázat azonosítható, annak kezelésére a Reputációs kockázati politika rendelkezései az irányadók.

## 5. Oktatás rendje

A Társaság rendszeres oktatást tart a banki ügyintézők részére a fogyatékkal élő ügyfelekkel történő kapcsolat kialakítása és fenntartása tárgykörében. Az ügyintézők az oktatási rendszeren keresztül évente egyszer oktatásban részesülnek.

## 6. Tájékoztatás

### 6.1. Bankfiókok szolgáltatási térképe

A 4/2017 (III.13) MNB Ajánlás 1. sz. mellékletét képező mintatáblázatnak megfelelően a Fiókhálózati értékesítés elkészíti, valamint rendszeresen aktualizálja a szolgáltatási térképet, és átadja a Kommunikáció részére a Társaság honlapján történő közzététel céljából.

### 6.2. Személyes ügyintézés

A személyes ügyintézés során a Társaság a fogyatékkal élő ügyfelek részére – előzetes vagy helyszíni igénybejelentés alapján - soron kívüli ügyintéztést biztosít. A fogyatékkal élő ügyfél részére a Társaság előzetesen a Contact Centeren, ügyfélszolgálaton keresztül vagy a személyes ügyintézőnél nyújt lehetőséget időpontegyeztetésre. A bankfiókban személyesen bejelentett igény esetében az érintett bankfiók gondoskodik arról, hogy a fogyatékkal élő ügyfél számára az ügyintézés az igénybejelentést követően a lehető legrövidebb időn belül lehetővé váljon, a fogyatékkal élő ügyfél az ügyintéztést a személyes ügyintézőnél vagy az érintett bankfiókban kijelölt ügyintézőnél - a várakozó ügyfelek számától és érkezési sorrendjétől függetlenül - mint soron következő ügyfél megkezdhesse.

Az ügyintézés során a fogyatékkal élő ügyfél vagy kísérője jelzése esetén tájékozódni szükséges arról, hogy a fogyatékkal élő ügyfélnek szüksége van-e speciális segítségre, amennyiben igen, milyen formában igényli a segítséget. A személyes ügyintéző az adott lehetőségekhez képest intézkedik az ügyintézés megfelelő megkönnyítése érdekében.

A Társaság biztosítja továbbá a látássérült ügyfelet segítő kutya fiókba történő belépését.

## 7. Szerződéskötés

A Társaság fogyatékkal élők számára biztosítja az előzetes időpont egyeztetés lehetőségét az ügyfélszolgálaton, illetve közvetlenül fióki ügyintézőnél telefonon keresztül azzal a céllal, hogy az ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan teljesítéséhez szükséges intézkedéseket megtehesse, így különösen támogatót vagy kísérőt hívhasson, jelnyelvi tolmácsot vagy meghatalmazottat bízhat meg. Ezt az igényt kizárólag a fogyatékosra való utalás nélkül lehet adott ügyfélhez rendelni, tehát az adott intézkedés alapjául szolgáló bejelentésben csak az ügyfél azonosításához szükséges személyazonosító adatai rögzíthetők, annak ténye (mint különleges személyes adat) nem, hogy az intézkedést milyen fogyatékosra indokolta.

Fogyatékosra észlelése esetén a szerződéskötés során a banki ügyintéző felhívja a figyelmet a termékek és szolgáltatások igénybevételének azon lehetőségeire, amelyekhez nem szükséges az ügyfél személyes megjelenése, és amelyek alkalmazásában a fogyatékkal élő ügyfeleket fogyatékosra jellege nem akadályozza (pl.: NetBankár, telefonos ügyintézés). Az erről szóló tájékoztatás kapcsán a fogyatékosra ténye és az azzal kapcsolatos adat nem rögzíthető.

A banki ügyintéző a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megelőzően felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy kérés esetén szóban vagy írásban tájékoztatást nyújt a fogyatékkal élő ügyfeleknek az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról. Az erről szóló tájékoztatás kapcsán a fogyatékosra ténye és az azzal kapcsolatos adat nem rögzíthető.

A banki ügyintéző mind a szerződéskötés előtt, mind a szerződéses jogviszony fennállása alatt különleges figyelmet fordít az ügyfél állapotának jellegére (látássérült, hallássérült,

mozgáskorlátozott, stb.) és mértékére, valamint az annak megfelelően alkalmazandó bánásmód biztosítására. Bármilyen fogyatékoság észlelése esetén, és különösen akkor, ha erre az ügyfél fel is hívja a figyelmet, a banki ügyintéző köteles kiemelt gondossággal eljárni.

**Vak, vagy látássérült, gyengén látó személy esetén** az ügyfél erre irányuló kérése esetén a banki ügyintéző részletes magyarázat mellett köteles teljes terjedelmében felolvasni minden dokumentum szövegezését (szerződés-tervezetet, tájékoztatót, aláírás-bejelentő lapot, stb.). A fogyatékoság ténye és a szükséges intézkedések a jogszabályi előírások szerint átadott tájékoztatóban vagy szerződés(tervezet)ben kerülnek rögzítésre, ezt meghaladóan a fogyatékoság ténye semmilyen módon nem rögzíthető. Olvasásra képtelen ügyfél esetén az ügyfél írásbeli jognyilatkozatait tartalmazó dokumentumokat ki kell egészíteni azon nyilatkozattal, melyben az ügyfél elismeri, hogy az okirat tartalmát a tanúk egyike megmagyarázta számára. Azon banki ügyintéző, aki az okirat tartalmát elmagyarázta az ügyfél számára, tanúként köteles az okiratot aláírni. A fogyatékoság ténye és a szükséges intézkedések a jogszabályi előírások szerint átadott tájékoztatóban vagy szerződés(tervezet)ben kerülnek rögzítésre, ezt meghaladóan a fogyatékoság ténye semmilyen módon nem rögzíthető.

**Hallássérült esetén** különös gonddal kell ügyelnie a banki ügyintézőnek arra, hogy minden tájékoztatást írásban megadott, és ezt az illető személy aláírásával igazolja. Ha az ügyfél jeltolmácsot hoz magával, azzal kommunikálhat. Ha jeltolmács "közvetítésével" tesz fel kérdéseket, akkor a banki ügyintéző köteles válaszolni, de ha ezek a kérdések "érdemiek", azaz szerződésre, kondícióra, stb. vonatkoznak, akkor az írásbeli anyagokra, azok átadására és az átadás megtörténének elismerésére (aláírással) a banki ügyintézőnek különös figyelmet kell fordítania. Az ügyfél írásbeli jognyilatkozatait tartalmazó dokumentumokat ki kell egészíteni azon nyilatkozattal, melyben az ügyfél elismeri, hogy minden szükséges tájékoztatást megkapott írásban. A fogyatékoság ténye és a szükséges intézkedések a jogszabályi előírások szerint átadott tájékoztatóban vagy szerződés(tervezet)ben kerülnek rögzítésre, ezt meghaladóan a fogyatékoság ténye semmilyen módon nem rögzíthető.

## 8. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2023. június 1.

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

## 9. Melléklet

Igényfelmérési Kérdőív - Különálló dokumentumban