

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 12.

I. A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja egységes szerkezetben meghatározni mindazon eljárásokat, amelyeket a Fegyvernek és Vidéke Körzeti 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 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 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 Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról

Verzió: 1.0

6/2016. számú Igazgatósági szabályzat KM1 számú melléklet

Hatályos: 2016. szeptember 12.

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 igénybevevő 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 igénybevevő 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 fogyatékkal élő 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 jogviszonnyal összefüggő ésszerű, megfelelő módon nem kiküszöbölhető indoka van.

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

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

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

1.2. Az igényfelmérésre vonatkozó különös szabályok

1.2.1. A fogyatékkal élő 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.

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 12.

1.2.2. Adatkezelésre vonatkozó szabályok

Amennyiben Szövetkezeti Hitelintézet a fogyatékkal élő ügyfeleknek a fogyatékoságukra tekintettel esélyegyenlőséget biztosító körülmények megteremtését célzó intézkedéseket tesz, 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 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, 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 Szövetkezeti Hitelintézet a fogyatékkal élő ügyfelek esélyegyenlőségének biztosítása érdekében rendszeresen, de legalább évente felülvizsgálja a szolgáltatásnyújtásra vonatkozó eljárási szabályait.

A jogszabályok előírásainak esetleges változása, bővülése mellett az ügyintézők fogyatékkal élő személyek részére történő szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatai és az érintettek, szakmai szervezeteik részéről érkező visszajelzések alapján kerülhet sor a Szabályzatban foglalt eljárási rendelkezések módosítására.

Tekintettel arra, hogy az igények meghatározására leginkább a fogyatékkal élő személyek maguk kompetensek, a Szövetkezeti Hitelintézet anonim kérdőív segítségével törekszik minél több információs gyűjteni a szükséges lépésekről. A kérdőív elérhető a Szövetkezeti Hitelintézet valamennyi kirendeltségének ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, valamint a www.fegyvernektksz.hu honlapon.

A kérdőívek kihelyezéséért az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, valamint a Szövetkezeti Hitelintézet honlapján, a FÜFK a felelős. A kitöltött kérdőíveket legalább negyedévente össze kell gyűjteni és ki kell értékelni. A kiértékelést a FÜFK a Compliance Officer és az üzleti területek bevonásával végzi.

A FÜFK az esélyegyenlőség biztosítása kapcsán tett intézkedésekről, azok eredményéről a fogyasztóvédelmi jelentések részeként beszámol az ügyvezetés felé, szükség esetén kezdeményezi a szükséges döntések, intézkedések meghozatalát.

A kérdőív kitöltése mellett a Szövetkezeti Hitelintézet bármilyen más formában is szívesen fogadja akár a fogyatékkal élő személyek, akár a többi ügyfél, vagy potenciális ügyfelek javaslatait a szolgáltatások igénybe vételének megkönnyítésére vonatkozóan. Természetesen a megoldási javaslatok értékelésekor a jogszabályi előírások betartása, valamint a felmerülő kockázatok kezelhetősége szempontként figyelembe vételre kerül.

1.3.1. Az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek

A Szövetkezeti Hitelintézet az igények felmérése során saját anyagi lehetőségeit is figyelembe véve, úgy igyekszik az akadálymentességet – legalább részleges - biztosítani, hogy a jogérvényesítés ne járjon mások jogainak korlátozásával. Vagyis az optimális megoldás kialakítása a cél, mellet a szolgáltatáshoz való hozzáférés lehetőség szerint mindenki számára biztosított.

A kérdőív kiértékelésekor figyelembe veszi a hatályos jogszabályi követelményeket, a szakmai szervezetek véleményét, a Szövetkezeti Hitelintézet technikai lehetőségeit, anyagi forrásait is. A Szövetkezeti Hitelintézet a teljes akadálymentesítés fizikai megvalósíthatóságának hiányában is törekszik a részleges akadálymentesség biztosítására, anyagi erőforrások hiányában pedig szolgáltatásszervezési intézkedésekkel, alternatív megoldásokkal biztosítja az esélyegyenlőséget.

A Szövetkezeti Hitelintézet törekszik a fogyatékkal élő ügyfelek egyedi helyzetének figyelembe vételével kialakítani az akadálymentesítés szempontrendszerét, arra azonban nincs lehetősége, hogy minden élethelyzetre külön-külön eljárási szabályokat alkosson. Vagyis az igények ismeretében az egyes sérültségi csoportok (látás-, hallás-, mozgásszervi, értelmi, kommunikációs károsodás) vonatkozásában próbál egységes megoldásokat kidolgozni. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy halmozottan károsodott személyek esetében ne lenne lehetőség egyéni eljárási szabályok alkalmazására.

A szükséges intézkedések meghatározása során nemcsak a jelenlegi igényeket veszi figyelembe, de a potenciális ügyfelek szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítására is törekszik.

Új kirendeltség létesítésekor a Szövetkezeti Hitelintézet törekszik az egyetemes tervezés szabályai szerint az akadálymentesség biztosítására. Ennek értelmében az általános létesítési szempontok mellett az akadálymentesség komplex, minden fogyatékosra kiterjedő biztosítása is szempont a tervezés és a kivitelezés során. A Szövetkezeti Hitelintézet a szakmai érdekképviselői szervezetek javaslatait is figyelembe véve törekszik a létesítményben az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására.

A Szövetkezeti Hitelintézet az ügyfelek rendelkezésére álló akadálymentesített szolgáltatásokról, az alternatív bankolási és ügyintézési lehetőségekről törekszik minél szélesebb körű tájékoztatás nyújtására. Honlapján és kirendeltségein is elérhetővé teszi a szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó tájékoztató anyagokat, az ügyintézők pedig kérésre részletesen ismertetik az ügykezelés speciális szabályait.

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 körülmények megteremtésével a nem fogyatékos ügyfelekkel azonos minőségű szolgáltatásban részesülhessenek. Ezek az intézkedések 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 ügyfélszolgálatással összefüggésben minden esetben segítséget nyújtanak.
- A Szövetkezeti Hitelintézet belső működésének, a belső szabályzatainak, termékekhez kapcsolódó eljárásainak kialakítása során, amennyiben ez indokolt, figyelmet fordít a fogyatékkal 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.
- 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 fogyatékkal élő ügyfelek tájékoztatása során

Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról

Verzió: 1.0

6/2016. számú Igazgatósági szabályzat KM1 számú melléklet

Hatályos: 2016. szeptember 12.

– akár az ügyfelek jelzése vagy a nyilvánvaló körülmények alapján – különleges figyelmet szentel a fogyatékkal élő 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 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 ügyintézésel.
- A Szövetkezeti Hitelintézet a szerződéskötés során a fogyatékkal élő 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 biztosítható-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, ŰSZ- esetén kellő időt biztosítanak arra, hogy az Ügyfél, vagy segítőtje a szerződéskötéshez szükséges információkat beszeresse)*.
- 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 fogyatékkal élő 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 fogyatékkal élő 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 fogyatékkal élő ügyfél erre irányuló kérése esetén a Szövetkezeti Hitelintézet lehetőség szerint biztosít külön tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót biztosít, aki a fogyatékkal élő 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.

- A szolgáltatás egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében a Szövetkezeti Hitelintézet meghatározott kirendeltségein (akadálymentes kirendeltségek) biztosítja az ügyfelek számára az épület akadálymentességét, az információhoz való hozzáférést és a kommunikáció lehetőségét, a fogyatékkal élő személyek eltérő szükségleteihez igazodó megoldásokkal.
- Ennek megfelelően az egyenlő esélyű hozzáférést a Szövetkezeti Hitelintézet az alábbi területeken biztosítja:
 - a) akadálymentes épített környezet biztosítása;
 - b) kommunikáció, tájékoztatás – tekintettel a fogyatékoság jellegére és mértékére;
 - c) előzetes időpont egyeztetés lehetősége – biztosítani kell az ügyfél számára, hogy jeltolmácsot, névírót vehessen igénybe, segítővel jelenhessen meg, meghatalmazottat bízhatson meg ügyei intézésére, elegendő időt kell biztosítani az ügyfél számára a felkészüléshez;
 - d) alternatív bankolási és ügyintézési lehetőségek kommunikálása - internetbank, telefonos ügyintézés lehetősége;
 - e) honlapok akadálymentessége – olvashatóság biztosítása, azonos tartalom mellett információt tartalmaz az akadálymentes kirendeltségekről, ATM-ekről;
 - f) a dolgozók felkészítése a fogyatékkal élő személyekkel történő kommunikációra - szabályzat, eljárásrend, oktatás révén;
 - g) kapcsolattartó munkatárs alkalmazása – az ügyfél jelzése alapján lehetőség szerint az ügyfelet lakhelyén felkeresve könnyítse meg a szolgáltatás igénybe vételét;

a) ponthoz

- Akadálymentes az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.
- Az akadálymentes megközelíthetőség – parkoló, járda, lépcsők, lejtők, pihenők, korlátok, kapaszkodók, szintkülönbségek áthidalása – kialakítása, a belső ügyfélforgalmi területek kialakítása (járófelületek, falburkolatok, biztonsági rendszerek, ügyfélforgalmi pultok, információs táblák kialakítása, megvilágítás, színek, vezetősávok) a Szövetkezeti Hitelintézet által létesített új kirendeltségeken a vonatkozó jogszabályi követelmények (253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről / OTÉK /) betartásával történhet.

- A meglévő épületek esetében a fizikai akadálymentesítésnek műszaki akadályai lehetnek, de a részleges akadálymentesítés (pl. rámpa építése, csengő elhelyezése, egyéni fogadótér biztosítása), alternatív megoldások (előre egyeztetett időpontban, segítővel jön az ügyfél) alkalmazása révén a Szövetkezeti Hitelintézet biztosítja az egyenlő esélyű hozzáférést.
- Az ATM automaták használata - kialakításuknál fogva - nehezen akadálymentesíthető. Amennyiben az ügyfél számára az ATM megközelítése (fizikailag) nehézségbe ütközik, vagy használata nehézkes (pl. halmozottan sérült személy esetén), a Szövetkezeti Hitelintézet az eljárási szabályok alóli kivétellel biztosítja az esélyegyenlőséget. Alternatív megoldásként a pénztári készpénzfelvétel díját az ATM készpénzfelvétel díjával azonos mértékben határozza meg azon ügyfelei számára, akik fogyatékoságuk miatt az ATM használatára önállóan nem képesek. A Szövetkezeti Hitelintézet biztosítja, hogy ezek a személyek az akadálymentesített kirendeltségek pénztárában egyenlő eséllyel juthassanak pénzükhöz.
- A Szövetkezeti Hitelintézet az új létesítésű akadálymentes kirendeltségeken biztosítja, hogy a nyílászárók, a berendezési és felszerelési tárgyak, beépített szerkezetek kialakítása elősegítse az ügyfelek akadálymentes ügyintézését. Vizuális jelek, tájékoztatók segítik a mozgáskorlátozott, látás- és halláskárosodott személyeket a kirendeltség használatában. Meglévő kirendeltségek esetében a fizikai környezet átalakítása mellett elsősorban a szolgáltatás átszervezésével biztosítja a Szövetkezeti Hitelintézet a fogyatékkal élő személyek igényeinek való megfelelést. A kirendeltségen a fogyatékkal élő személyeket a számukra legkönnyebben megközelíthető ügyintézői pultnál kell kiszolgálni. A pultnál ülő ügyintézőnek a kerekesszékes és a hallássérült személyek számára is láthatónak kell lennie.
- Látás- és hallássérült személyek esetében a Szövetkezeti Hitelintézet az egyenlő esélyű hozzáférést egyéni fogadótér biztosításával teszi lehetővé. Az egyéni fogadótér nem átlátszó üvegfalal elválasztott helyiség (jelbeszéd esetén így a diszkréció megfelelően biztosított). A látássérült személyek kirendeltségre történő akadálymentes bejutását elősegítendő az akadálymentes kirendeltségek kapucsengővel vannak felszerelve, mely az ajtó keretén, vagy annak közelében helyezkedik el. A csengő segítségével a látássérült – de akár a mozgássérült személy is – jelezhet a kirendeltségi ügyintézőknek, hogy a bejutásban, ügyintézésben segítsék őt.
- Az ügyféltérben biztosítani kell a hallássérült személy számára szabad 220V-os dugaljzatot, hogy kérésére az általa hozott indukciós hurkot, FM rendszert feltöltés céljából csatlakoztatni tudja.

b), c) és e) pontokhoz

- A fogyatékkal élő személyek jelentős részének a közlekedés jelentős nehézségekkel jár, ezért a Szövetkezeti Hitelintézet törekszik arra, hogy a termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos információk lehetőleg anélkül is elérhetőek legyenek,

hogy az Ügyfélnek személyesen kellene felkeresni kirendeltséget, azokat honlapján akadálymentesítetten közzéteszi.

- A Szövetkezeti Hitelintézet törekszik honlapját úgy kialakítani, hogy az vegye figyelembe a felhasználók eltérő képességeit, biztosítsa az egyénre szabhatóságot, támogassa a fogyatékkal élő emberek által használt különböző kiegészítő eszközök (képernyőolvasó, képernyőnagyító programok, speciális billentyűzetek) alkalmazását. Ezek csak részben a vizuális látványban megvalósítható követelmények, a honlap logikai szerkezetében és kódjában biztosítandók.
- Alapelvek:
 - észlelhetőség: az információt és a felhasználói felületet olyan módon kell megjeleníteni a felhasználók számára, hogy azokat érzékeln tudják (pl. szövegalternatívák, színhasználat);
 - működtethetőség: a felhasználói felület részei és a navigáció működőképesek legyenek (pl. billentyűzet-vezérlés, navigálhatóság)
 - érthetőség: az információnak és a felhasználói felület kezelési módjának érthetőnek kell lennie (pl. olvashatóság, kiszámíthatóság)
 - robusztusság: a tartalomnak elég robusztusnak kell lennie ahhoz, hogy a különböző alkalmazások által, beleértve a kiegészítő technológiákat is, megbízhatóan értelmezhető legyen (pl. kompatibilitás)
- A fogyatékkal élő személyekkel az akadálymentes kirendeltségeken folytatott kommunikáció során az ügyintézőknek biztosítaniuk kell azt, hogy az ügyfél minden szükséges információt, tájékoztatást megkapjon, helyzetének megfelelő módon biztosítva legyen az információhoz való egyenlő esélyű hozzáférése. A tájékoztatást az ügyfél számára lehető legkényelmesebb, igényeinek megfelelő módon kell biztosítani.
- Hallássérült személy részére a Szövetkezeti Hitelintézet biztosítja, hogy az ügyintézés során jeltolmács jelenlétéről gondoskodhasson, vagy kísérőt hozzon magával, aki gondoskodik érdekei érvényesítéséről, igazolja a kommunikáció megfelelőségét. Ennek érdekében a Szövetkezeti Hitelintézet lehetőséget biztosít a hallássérült személy számára előre egyeztetett időpontban történő ügyintézésre. Az ügyintéző fokozott körültekintéssel jár el az ügyintézés során, biztosítva, hogy a hallássérült személy emberi méltósága, az egyenlő esélyű ügyintézéshez való joga ne sérüljön. Fokozott szerep jut az írásos tájékoztatásnak, a dokumentumok elektronikus úton történő elérhetőségét ezért ilyen esetben biztosítani kell. Az ügyfél kérdéseire pontos, precíz, lehetőség szerint írásos dokumentációval alátámasztott válaszokat kell adni.
- A Szövetkezeti Hitelintézet látássérült személy részére is biztosítja az időpont-egyeztetés lehetőségét, és természetesen kísérő jelenlétét. A tájékoztatás során az ügyintéző köteles az információ felolvasása mellett a mindenre kiterjedő, részletes szóbeli tájékoztatás nyújtására, mely kiterjed a Szövetkezeti Hitelintézet honlapján elérhető tájékoztató anyagok akadálymentes hozzáférhetőségére is. Amennyiben az technikailag lehetséges az elhangzott beszélgetésekről hangfelvételt kell készíteni. Ennek hiányában a Szövetkezeti Hitelintézet ragaszkodik a kísérő (akár névaláíró,

meghatalmazott) jelenlétéhez, aki tanúként igazolja a nyilatkozattételt és a tájékoztatás megtörténtét.

- A szerződéskötések során a magánokirati forma alkalmazása (két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el) csak akkor lehetséges, ha jogszabály nem ír elő kötelezően közokirati formát és ha a tanúk közül legfeljebb egyik a Szövetkezeti Hitelintézet alkalmazottja.
- Az okirati tanúzás esetei:
 - Az ügyfél két tanú előtt aláírja a dokumentumot: azokban az esetekben alkalmazandó, ha az ügyfél nem tud, vagy nem képes olvasni (olvasni nem tudó, vak, gyengén látó), de aláírni tud. A tanúk olvassák fel számára a dokumentumot és magyarázzák meg az abban foglaltakat az ügyfél számára, aki nyilatkozik, hogy a magyarázatot megértette és magára nézve kötelezőnek fogadja el a dokumentumban foglaltakat.
 - Az ügyfél két tanú előtt magáénak ismeri el az általa tett keresztet és névírót bíz meg nevének aláírására, mely aláírást sajátjának ismer el (olvasni nem tudó, vak, gyengén látó). Akkor alkalmazandó, ha az ügyfél nem tud vagy nem képes olvasni és aláírás helyett csak kézjegyének – kereszt – rátételére képes. A tanúk felolvassák és megmagyarázzák neki a dokumentum tartalmát, melyet követően nyilatkozik, hogy a magyarázatot megértette és magára nézve kötelezőnek fogadja el a dokumentumban foglaltakat.
 - Az is előfordulhat, hogy a dokumentumot el tudja olvasni, csak aláírni nem tudja (csupán kézjegyet- kereszt tud tenni). Az előző pont szerinti felolvasás és a magyarázat ilyenkor elmarad, de a névíró megnevezi és az általa tett aláírást magáénak ismeri el a két tanú előtt.
 - Az előző pont speciális változata, ha az ügyfél nem képes írni – tehát kézjegyet sem tud tenni, de el tudja olvasni a dokumentumot. Egyebekben az előző pontban foglaltakat kell alkalmazni.
 - Az olvasni nem tudó, írni nem képes ügyfél (olvasni nem tudó, vak gyengén látó) két tanú előtt magáénak ismeri el az általa megnevezett névíró által tett aláírást, és nyilatkozik, hogy a tanúk által történő felolvasást és magyarázatot megértette és magára nézve kötelezőnek fogadja el.
- Amennyiben a fogyatékkal élő személy számára a szükséges információ megszerzése, megismerése a szokásosnál több időt vesz igénybe, határidő-hosszabbítással, felkészülési idő biztosításával segíti a Szövetkezeti Hitelintézet az ügyfél számára, hogy a szolgáltatást minden számára lényeges információ birtokában, a szükséges tájékoztatást követően vehesse igénybe. A határidőkről szóló tájékoztatáskor - a jogszabályi kötelezettségeket figyelembe véve – erre figyelemmel kell az ügyintézőnek az ügyfelet tájékoztatni.
- Értelmi sérült emberek számára a könnyebb érthetőséget az alábbi módszerekkel biztosítja a Szövetkezeti Hitelintézet:

- a mondatszerkesztés, a fogalmazás, a szöveg felépítése egyszerű legyen
- kerülni kell az összetett (főként a többszörösen összetett) mondatokat
- kerülni kell a szakszavakat, idegen kifejezéseket
- egy mondat lehetőleg egy gondolatot, egy fontos információt közöljön
- kerülni kell a rövidítéseket, vagy azokat mindenképp kifejtetni, értelmezni szükséges
- korosztálynak megfelelő hangnemet kell használni
- • törekedni kell arra, hogy logikus és követhető legyen a gondolatmenet.

d) ponthoz

- A Szövetkezeti Hitelintézet az esélyegyenlőség akadálymentesítés révén történő biztosítása mellett igyekszik azáltal is megkönnyíteni fogyatékkal élő ügyfelei számára szolgáltatásai igénybe vételét, hogy az alternatív bankolási és ügyintézési lehetőségekre is felhívja figyelmüket. Az internetbanki szolgáltatások fogyatékkal élő személyek számára történő széleskörű hozzáférhetőségének biztosítása, és a telefonos ügyintézés lehetősége révén az ügyfelek kényelmesen, akár otthonról is intézhetik ügyeik egy részét.
- A Szövetkezeti Hitelintézet speciális engedményekkel biztosítja, hogy fogyatékkal élő ügyfelei a többi ügyfélhez hasonló színvonalú kiszolgálásban részesüljön. Amennyiben abban jogszabály nem korlátozza a Szövetkezeti Hitelintézetet, és az ügyfél adatvédelmi szempontból nem kifogásolja (írásbeli hozzájárulását adja), telefonon keresztül, megfelelő azonosítást követően, egyes ügyek intézését a Szövetkezeti Hitelintézet elérhetővé tesz az ügyfél számára. Így az ügyfélnek lehetősége van a telefonos ügyfélszolgálatnál:
- A telefonon keresztül igénybe vehető szolgáltatások kapcsán fokozottan fel kell hívni az ügyfél figyelmét az azonosításra használt adatok, jelszó, jelige titokban tartásának szükségességére. A bankkártya PIN kódjához, vagy az internetbank belépési jelszóhoz hasonlóan ennek elvesztése, kitudódása is az ügyfél felelőssége. A telefonon adott megbízások esetében követelmény a beszélgetés hangfelvétellel történő rögzítése a későbbi bizonyíthatóság érdekében.
- Tájékoztatni kell a fogyatékkal élő ügyfeleket arról is, hogy a Szövetkezeti Hitelintézet az azonosítás más formáját nem fogadja el, kétség esetén megtagadja a megbízás teljesítését.

f) és g) pontokhoz

- A Szövetkezeti Hitelintézet a szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében nemcsak a technikai lehetőségét kívánja megteremteni az akadálymentesítésnek, ideértve a fizikai és szolgáltatásszervezési intézkedéseket is, hanem biztosítani kívánja, hogy fogyatékkal élő ügyfelei a többi ügyfélhez hasonló színvonalú szolgáltatásban részesüljenek.

- Az ügyintézők számára problémát jelenthet, hogy nem tudják hogyan viszonyuljanak az ügyfelek sérült állapotához, mi a helyes viselkedési forma, mely a fogyatékkal élő ügyfél számára biztosítja méltóságát és nem kelt diszkriminatív érzéseket benne. A természetes empátia mellett meg kell tanulnia az ügyintézőknek, hogy hogyan lehetnek leginkább segítségére a fogyatékkal élő ügyfeleknek, az egyes fogyatékoságok esetében mire kell különös hangsúlyt fektetniük az ügyféllel folytatott kommunikáció és a szolgáltatás nyújtása során.
- Ennek érdekében a Szövetkezeti Hitelintézet a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK) segítségével képzéseket, oktatásokat szervez, melyen ismertetésre kerülnek az egyes speciális helyzetek, az elvárt magatartásformák, az eljárási szabályok, a gyakorlati kérdések és problémák. A belső oktatás rendjét a Szabályzat 2. pontja tartalmazza.
- Speciális helyzetekben a Szövetkezeti Hitelintézet kapcsolattartó munkatárs segítségével biztosítja az ügyfél számára a szolgáltatáshoz történő egyenlő esélyű hozzáférést. A kapcsolattartó a lakhelyén keresi fel az ügyfelet és a lehetőséghez képest (jogszabályi korlátok, belső eljárási szabályok) biztosítja a különböző szolgáltatások igénybe vételének megkönnyítését. Ezekről az esetekről, a szolgáltatási igénybe vételének feltételeiről a FÜFK javaslatára a Compliance Officer dönt.

A fogyatékkal élő személyek számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférést biztosító konkrét eljárási szabályokat, a szükséges dokumentációt (nyilatkozatokat, nyomtatványokat, záradékokat), az egyes termékek, szolgáltatások nyújtására vonatkozó belső szabályzatokban kell elhelyezni és azokat, mint a termékértékesítés, szolgáltatásnyújtás speciális eseteiként kell az ügyintézőknek alkalmaznia.

1.5. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend

A fogyatékkal élő személyek esélyegyenlőségének biztosításával kapcsolatos intézkedések meghozatala során számos kockázati szempont merül fel.

- A Szövetkezeti Hitelintézetnek mérlegelnie kell a *prudenciális kockázatokat*, vagyis annak veszélyét, hogy nem képes a jogszabályi elvárásoknak megfelelően egyenlő eséllyel biztosítani a szolgáltatásaihoz való hozzáférést az ügyfelek, potenciális ügyfelek számára.
- Az eltérő eljárási szabályok alkalmazása – még ha az esélyegyenlőség biztosítása érdekében is történik – *működési kockázatokat* hordoz magában. A szükséges technikai feltételek megteremtése mellett a megfelelő szabályozás kialakítása, a szolgáltatási folyamatok átszervezése magában hordozza a hiba lehetőségét. Az esetleges problémák, az elméletben kidolgozott alternatív ügyintézési módok gyakorlatban történő alkalmazhatósága előre nem biztosítható, csak a mindennapi ügyintézés sorn derülnek ki azok a váratlan helyzetek, melyek nem kerültek

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 12.

leszabályozásra. Az is előfordulhat, hogy a gyakorlatban túl nehézkes az előírások betartása.

- A működési kockázatok másik szegmense, de a fontossága miatt külön kockázati szempontként értékelhető a *biztonsági kockázat*. A mindennapi működés során felmerülő kockázatok kezelésére a Szövetkezeti Hitelintézet számos szabályzata tartalmaz rendelkezéseket, pl. a Biztonsági Szabályzat a kirendeltségek esetében az egyes helyiségekbe történő belépés és benntartózkodás rendjét is pontosan meghatározza. A szokásostól eltérő ügymenet mellett is fontos a biztonsági szabályok betartása.
- Szintén külön kockázati szempontként határozható meg a *humán kockázat*. Ez alatt érteni kell az ügyféltérben tartózkodó személyek számának megemelkedését (pl. kíséző, jeltolmács, névíró stb. esetében). Pl. ha az egyéni fogadótér az ügyféltértől elkülönülő helyiség, biztosítani kell, hogy az ügyfél vagy kísézője az ügyfélforgalom számára elzárt helyiségbe egyedül ne juthasson be. Ugyanakkor az ügyféltérben is biztosítani kell, hogy a pénztáros ne maradjon egyedül, mert az növeli a fegyveres rablás kockázatát.

A humán kockázat másik oldala a fogyatékkal élő személyekkel közvetlen kapcsolatba kerülő ügyintéző esetleges felkészületlensége. Ha nem tudja, hogy mi a helyes magatartás, milyen eljárási szabályokat kell egy-egy sérült személy esetében alkalmazni annak érdekében, hogy ne érezze kényelmetlenül, kiszolgáltatottnak magát.

A kockázati szempontok közül ezek a leggyakoribbak, de számos más kockázati tényező merülhet fel, melyet a fogyatékkal élő személyek részére történő szolgáltatásnyújtás kapcsán figyelembe kell venni.

A Szövetkezeti hitelintézet az egyetemes tervezés elvét a felmerülő kockázatok kezelése kapcsán is igyekszik érvényre juttatni, vagyis az egyes kockázatokat külön-külön és együttesen is értékelve, a jogszabályi előírásokat, az ügyfél-igényeket és a szakmai javaslatokat figyelembe véve alakítja ki az eljárási szabályokat.

A prudenciális kockázatok kiküszöbölése a Szövetkezeti Hitelintézet alkalmazottainak együttes felelőssége. Az ügyvezetés a szükséges infrastruktúra biztosításáért; a FÜFK és a Compliance Officer a megfelelő eljárási szabályok kidolgozásáért és belső szabályzatokba történő beültetéséért, oktatások szervezéséért; az ügyintézők a szabályok gyakorlatban történő alkalmazásáért, a szükséges ismeretek elsajátításáért, a belső ellenőrzés az esélyegyenlőségi előírások betartásának ellenőrzéséért felel.

Az ügyfél akadálymentességgel kapcsolatos kifogásainak, panaszainak elkerülése érdekében a fogyatékkal élő személlyel közvetlenül kapcsolatba kerülő ügyintéző tehet a legtöbbet. Az ő magatartása, tudása, tájékoztatása, segítőkészsége biztosítja az ügyféllel történő együttműködés hatékonyságát, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását.

Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról

Verzió: 1.0

6/2016. számú Igazgatósági szabályzat KM1 számú melléklet

Hatályos: 2016. szeptember 12.

A működési kockázatok csökkentésére a legjobb megoldás a kellő információgyűjtés (mi az előírás, mire van szükség, milyen megoldás elfogadható) és az érintettek széles körének bevonásával történő tervezés. Természetesen minden működő rendszerben lehetnek hibák, melyek csak a gyakorlatban derülnek ki. Törekedni kell e problémák hatékony és gyors, konszenzuson alapuló kezelésére. Amennyiben a kialakításnak technikai akadályai vannak, a szakmai érdekképviseltek bevonásával kell alternatív megoldásokat kidolgozni.

A Szövetkezeti Hitelintézet lehetőségeihez mérten igyekszik biztosítani az egyenlő bánásmódot és a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

Az alternatív ügykezelés kialakításakor a technikai megvalósíthatóságon túl az arányosság, az általában elvárhatóság, és a méltányosság elveit szem előtt tartva alakítja ki a folyamatokat.

Pl. ha a rámpa kialakítása fizikailag nem lehetséges, a felvonó építése nem elvárható el a Szövetkezeti Hitelintézettől egy kistelepülésen. A fogyatékkal élő ügyfél utcán történő kiszolgálása viszont sérti az emberi méltóságát.

Biztosítani kell segítő igénybe vételének lehetőségét, előre egyeztetett időpontban történő szolgáltatásnyújtást, akadálymentesített kirendeltségek elérhetőségéről kell tájékoztatni az ügyfelet, akár időpontot lehet egyeztetni számára, fel kell hívni a figyelmét a személyes jelenlét nélkül igénybe vehető szolgáltatásokra.

A biztonsági kockázatok igen széles körben jelentkeznek az általánostól eltérő ügymenet kapcsán. Nem csupán a fizikai biztonsági kockázatokról van szó (pl. ügyfél kísérője bemegy, belát az ügyfélforgalomtól zárt helyiségbe, az egyéni fogadótérben történő ügyintézéskor a kollégák hogyan oldják meg azt, hogy ne maradjanak egyedül az ügyféltérben), de számos, eljárási szabály alkalmazása is nehézkessé válhat (pl. ügyfél azonosítás a tanú, kísérő, névírő, meghatalmazott stb vonatkozásban, aláírás-bejelentő karton töltetése látássérült személy esetén, szerződés aláírása, hallássérült esetében a szóbeli tájékoztatás elmaradása fogyasztóvédelmi kérdéseket vet fel stb.)

Vagyis az eltérő ügykezelés és az esetleges engedmények keretei pontosan körülhatároltak kell, hogy legyenek, attól eltérő ügyintézésre nincs lehetőség.

A biztonsági előírásokat, folyamatba épített kontrollokat az ügyfél sérült helyzetére tekintet nélkül alkalmazni kell. Az azoktól való eltérésre csak az írásos szabályok szerint, vagy a terület illetékes vezetőjével folytatott egyeztetés eredményeképpen lehetséges (pl. egy gyakorlati probléma orvoslása szóbeli utasítás alapján történik meg az ügyfél kiszolgálásának biztosítása érdekében). Az ilyen eltéréseket a belső ellenőrzésnek utólag vizsgálnia kell, az eljárási szabályokat pedig be kell építeni a szabályozásba.

A humán kockázatok kezelésére részben a már felsorolt szervezési intézkedések megtételével, részben pedig az információ és a kommunikáció megfelelő biztosításával van lehetőség.

A szervezési intézkedéseket (pl. annak megakadályozása érdekében, hogy a banktitok, üzleti titok sérüljön, személyes adatokhoz férjenek hozzá illetéktelenek) az ágazati szabályok tartalmazzák.

Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról

Verzió: 1.0

6/2016. számú Igazgatósági szabályzat KM1 számú melléklet

Hatályos: 2016. szeptember 12.

A fogyatékkal élő ügyfél részére az információ és a kommunikáció egyenlő eséllyel történő hozzáférhetőségének biztosítása – a korábban említett technikai lehetőségek biztosításán (pl. internetbank, telefonos ügyfélszolgálat, honlap akadálymentesítése) túl – az ügyintézők részére a fogyatékkal élő személyekkel történő kapcsolatépítés, kapcsolattartás során alkalmazott magatartási formák, ismeretek oktatása révén valósul meg. Erről részletesebben a Szabályzat 2. pontja rendelkezik.

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

Annak érdekében, hogy a Szövetkezeti Hitelintézet 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 fogyatékkal élő ügyfelekkel kapcsolatos speciális ismeretanyag oktatása is. A fogyatékkal élő 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 alapelvek ismertetésre kerülnek, amelyek a fogyatékkal élő ügyfelek szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtéséhez szükségesek.

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

A vonatkozó részeket a fogyasztóvédelmi szabályzat éves gyakoriságú felülvizsgálatakor, jelentősebb jogszabály változása esetén, továbbá *Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációjában 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.