

CRS-02-2022-U01 számú vezérigazgatósági utasítás

Stratégia a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében

Tartalomjegyzék

Összefoglaló.....	2
Főbb változások az előző verzióhoz képest	2
I. Általános rendelkezések	2
<i>I.1 Utasítás célja</i>	<i>2</i>
<i>I.2 Meghatározások</i>	<i>2</i>
II. Ügyviteli rendelkezések	3
<i>II.1. Fogyatékkal élő ügyfelekkel kapcsolatos alapelvek:.....</i>	<i>4</i>
<i>II.2. Az igények meghatározása céljából készülő felmérés</i>	<i>5</i>
<i>II.3. A fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése</i>	<i>6</i>
III. Kockázat	6
IV. Ellenőrzés.....	6
V. Képzés	7
VI. Archiválás	7
VII. Adatvédelmi érintettség.....	7
VIII. Ügyfélérdek védelem.....	7
IX. IT érintettség	7
Jelen vezérigazgatósági utasítás IT rendszereket nem érint.	7
X. Záró rendelkezések	8

Összefoglaló

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

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

Főbb változások az előző verzióhoz képest

- A Bank elérhetőségének aktualizálása

I. Általános rendelkezések

I.1 Utasítás célja

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

I.2 Meghatározások

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

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

Egyenlő esélyű hozzáférés:

- a **szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető;
- az **épület** egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben

biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók;

- az **információ** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.
- **Érintett:** Bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy.
- **Adatkezelő:** Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.
- **Adatfeldolgozó:** Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel - az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel.

II. Ügyviteli rendelkezések

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

A Bank kockázatként azonosította azon lehetőséget, miszerint:

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

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

A Bank kijelenti, hogy a természetben a 1062 Budapest, Teréz krt. 55-57.. szám alatt található fiókirodája fogyatékkal élő ügyfeleink számára akadálymentesnek tekinthető; a fiók személyzete jelen Stratégia szellemiségével összhangban tájékoztatásban és oktatásban

részesült, csakúgy, mint a különböző, ügyfelekkel kapcsolatos folyamatokban érintett munkatársak.

II.1. Fogyatékkal élő ügyfelekkel kapcsolatos alapelvek:

A Felügyelet elvárja, hogy a pénzügyi szervezet gazdasági tevékenysége, a fogyatékkal élő ügyféllel való kapcsolattartása, a társadalmi felelősségvállalása során az alábbi – az Országos Fogyatékosügyi Programban, valamint az Egyezményben¹ szereplő elvek alapján megfogalmazott – elvek hatékony érvényre juttatását szem előtt tartva járjon el.

- a) **Arányosság elve:** a Bank aránytalan terhekkel szembeni védelme, illetve a termékek és szolgáltatások alapvető megváltoztatása (és az ezekkel járó költségek, illetve a keresztárazás) elkerülésének elve;
- b) **Egyenlő esélyű hozzáférés elve:** a fogyatékos személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a szolgáltatás tervezése, szervezése és nyújtása során a Bank olyan intézkedéseket tesz, amelyek másokkal azonos alapon biztosítják a fogyatékos személyek számára a fizikai környezethez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést;
- c) **Egyetemes tervezés elve:** a Bank a termékek, a környezet, a programok és a szolgáltatások tervezése során, oly módon jár el, hogy azok minden ügyfél számára a lehető legnagyobb mértékben – adaptálás vagy speciális tervezés szükségessége nélkül – hozzáférhetőek legyenek. Az egyetemes tervezés nem zárja ki a támogató eszközök és technológiák használatát, amennyiben a fogyatékos ügyfelek csoportjainak arra szükségük van. Az egyetemes tervezés elve érvényesül a szabályozás, a tervezés és a végrehajtás minden fázisában;
- d) **Ésszerű alkalmazkodás elve:** azokra az elengedhetetlen és megfelelő módosításokra és változtatásokra vonatkozik, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékos személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását;
- e) **Hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve:** a fogyatékos ügyfelet érintő döntések, szabályzatok kialakítása és végrehajtása során a Bank különös hangsúllyal veszi figyelembe a hátrányos megkülönböztetés törvényi tilalmát, továbbá tekintettel arra, hogy a fogyatékos ügyfél az őt másokkal azonos alapon megillető jogaival állapotából fakadóan sok esetben kevésbé tud élni, a Bank – indokolt esetben – biztosítja számára az arányos és méltányos előnyben részesítés lehetőségét;
- f) **„Semmit rólunk nélkülünk” elve:** a fogyatékos ügyfelet érintő programok (ideértve a belső képzéseket is), szabályzatok, illetve a fejlesztések végrehajtását megelőzően a Bank lehetőség szerint biztosítja, hogy a fogyatékos ügyfél érdekeit képviselő

¹ A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény.

érdekvédelmi szervezetek érdemben véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról, gyakorlati hasznáról;

- g) **Szubszidiaritás elve:** a fogyatékos ügyfelet érintő szolgáltatásokat a Bank oly módon szervezi meg, hogy azok mind területileg, mind pedig az ügyintézés és a döntéshozatal szervezeti szintjeit tekintve az érintett személyekhez a lehető legközelebb, a rájuk háruló ügyintézési, adminisztratív terhek minimalizálása mellett nyújtsanak hatékony támogatást.

II.2. Az igények meghatározása céljából készülő felmérés

Bankunk anonim módon történő adatgyűjtésének célja a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról való 22/2016. (VI.29) NGM rendelet által előírtak szerinti felmérés elkészítése.

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

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

A felmerülő kockázatok kezelése

A Bank a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megelőzően felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy kérés esetén tájékoztatást nyújt szóban vagy írásban a vonatkozó szabályzatban rögzített, a fogyatékos Ügyfeleknek egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról. Amennyiben a szabályozásnak megfelelően kötelező írásos tájékoztatást adni az Ügyfelek számára, ebben az esetben látássérült és írástudatlan Ügyfeleink részére biztosítjuk a szóbeli, felolvasásos tájékoztatást is, 2 ügyleti tanú jelenlétében (az írásos tájékoztatók átadásának, mint kötelezettségnek a betartása mellett). A Bank a szolgáltatásra irányuló szerződés megkötése előtt jogosult ellenőrizni, hogy a szerződni kívánó fél (leendő Ügyfél) részére történő szolgáltatásnyújtás milyen kockázattal jár. Ennek érdekében a Bank jogosult az Érintettől a kockázattertelés céljából adatokat, dokumentumokat bekérni és jogosult azokat elemezni, ellenőrizni, jogosult továbbá a rendelkezésre álló adatállományokat elemzés és ellenőrzés céljából felhasználni.

Az Ügyfelekre vonatkozó információval való munka során a Bank gondoskodik annak védelméről. Az ilyen adatokhoz csak a Bank munkaköri feladatai ellátásában érintett munkavállalója fér hozzá, ha az a munkaköri feladatainak ellátásához szükséges.

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

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

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

II.3. A fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése

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

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

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

Bankunk a Fogyatékkal élő ügyfelek részére összeállította a pénzügyi szolgáltatások térképét („[Tájékoztató fogyatékkal élő ügyfelek részére | Magyar Cetelem Bank](#)”) melynek célja, hogy egyértelmű tájékoztatást adjon az Ügyfél számára elérhető lehetőségekről.

Fiókirodánk akadálymentesített, ügyféligény esetén előzetes tájékoztatás alapján ügyintézőink készséggel segítik mozgás-/látássérült Ügyfeleink közlekedését a fiókirodán belül.

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

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

III. Kockázat

Jelen utasítás csökkenti a Bank általánosan értelmezett, Fogyatékosággal élő ügyfeleivel szembeni jogsértésekből adódó kockázatait, melyek az indokoltnál magasabb reputációs vagy anyagi kockázati veszteséghez vezethetnek.

IV. Ellenőrzés

A Stratégia megvalósulását az alábbi területek jogosultak ellenőrizni:

- 1. szintű ellenőrzés – vezetői ellenőrzés, melyet az Ügyfélkapcsolatnak az Ügyfélszolgálat ellenőrzésére jogosult munkavállalói végeznek, előre meghatározott éves terv alapján.
- 2. szintű ellenőrzés – független ellenőrzések, amelyeket a Compliance Igazgatóság, a Jogi Igazgatóság és a Kockázati Igazgatóság végezhet, éves terv alapján,

- 3. szintű ellenőrzés – Audit által végzett periodikus ellenőrzés, az MNB, mint Felügyelet, az MNB törvény által biztosított felügyeleti ellenőrzési jogának keretein belül.

A mindenkor hatályos „*A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásához való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításának operatív eljárásrendje*” ügyviteli utasítás tartalmazza a folyamattal kapcsolatos ellenőrzéseket.

V. Képzés

A Bank munkavállalói belső oktatások során ismerik meg a Fogyatékkal élő ügyfelek pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést támogató lehetőségeket, elvárásokat. Továbbá a Bank ügynökei részére tartott oktatások is kitérnek a Fogyatékkal élő ügyfelekkel kapcsolatos támogató lehetőségekre és elvárásokra.

VI. Archiválás

A Fogyatékos ügyfelek speciális igényeit tartalmazó dokumentumokat a Bank köteles tárolni, a mindenkor hatályos „*Iratkezelési és általános archiválási utasítás*” vezérigazgatósági utasítás rendelkezései alapján.

VII. Adatvédelmi érintettség

Jelen utasítás alapján a Bank részéről egészségügyi adatok kezelésére kerülhet sor, mely adatokat az adatvédelmi jogszabályok különös védelemben részesítik. Az ügyfelek egészségügyi adatai a GDPR, valamint az Info tv. rendelkezései alapján a személyes adatok különleges kategóriájába tartoznak, melyek kezelésére csak kivételes esetben, az adatvédelmi jogszabályokban foglalt szigorú feltételek megtartása mellett kerülhet sor. A különleges adatok kezelésére vonatkozóan jelen és a kapcsolódó utasítások mellett a mindenkori „*Belső adatvédelmi szabályzat*” vezérigazgatósági utasítás előírásai az irányadók.

VIII. Ügyfélérdek védelem

A szabályzat tárgyát képező folyamatok ügyfél érdekvédelem érintettségének kezelése a kapcsolódó, mindenkor hatályos „*Ügyfélérdekek védelme (Client Interest Protection, CIP)*” vezérigazgatósági utasítás szabályoz és annak rendelkezései az irányadók, továbbá a mindenkor hatályos „*A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásához való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításának operatív eljárásrendje*” ügyviteli utasítás hatáskörébe tartozik.

IX. IT érintettség

Jelen vezérigazgatósági utasítás IT rendszereket nem érint.

X. Záró rendelkezések

Jelen vezérigazgatósági utasítás 2022. szeptember 30. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes, ezzel egyidejűleg a **CRS-02-2021-U01** számú vezérigazgatósági utasítás hatályát veszti.

Budapest, 2022 szeptember 30.

.....
Szabó Péter
Vezérigazgató

.....
Benoit de Castelet
Vezérigazgató helyettes