

**CRS-02-2023-U01 számú vezérigazgatósági utasítás**

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

## Tartalomjegyzék

<b>Összefoglaló.....</b>	<b>2</b>
<b>Főbb változások az előző verzióhoz képest .....</b>	<b>2</b>
<b>I. Általános rendelkezések .....</b>	<b>2</b>
<i>I.1 Utasítás célja .....</i>	<i>2</i>
<i>I.2 Meghatározások .....</i>	<i>2</i>
<b>II. Ügyviteli rendelkezések .....</b>	<b>3</b>
<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>
<b>III. Kockázat .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Kontroll.....</b>	<b>6</b>
<b>V. Képzés .....</b>	<b>7</b>
<b>VI. Archiválás .....</b>	<b>7</b>
<b>VII. Adatvédelmi érintettség.....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. Ügyfélérdek védelem.....</b>	<b>7</b>
<b>IX. IT érintettség .....</b>	<b>7</b>
<b>X. Záró rendelkezések .....</b>	<b>7</b>

## 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

- Az utasítás kötelező tartalmi elemében bekövetkezett változás átvezetése.

## 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 utasításaikat 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 Egyezményben<sup>1</sup> 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 keresztarázás) 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

---

<sup>1</sup> A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény.

érdekvédelmi szervezetek érdekében véleményt nyilváníthatnak 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, felolvasós 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 kockázattérítés céljából adatokat, dokumentumokat bekérni és jogosult azokat elemezni, ellenőrizni, jogosult továbbá a rendelkezésre álló adattalományokat 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. Kontroll**

A Stratégia megvalósulását az alábbi területek jogosultak ellenőrizni:

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

## **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, a mindenkor hatályos „*Ügyfélérdekek védelme (Client Interest Protection, CIP)*” vezérigazgatósági utasítás szabályoz és annak rendelkezései az irányadóak, 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 2023. október 03. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes, ezzel egyidejűleg a **CRS-02-2022-U01** számú vezérigazgatósági utasítás hatályát veszti.

Budapest, 2023. szeptember 29.