

A Duna Takarékszövetkezet Zrt. Igazgatósága által 13/2020/IG számon jóváhagyott szabályzat

A DUNA TAKARÉK BANK Zrt. Fogyatékkal élőkre vonatkozó stratégiája



Hatályos: 2020. január 15-től

Csicsáky Péter
vezérigazgató

Módosítások összefoglalása

Szabályozási dok. nyilván. tart. száma	Hatályba lépés időpontja	Szabályozási dokumentum készítésért/felülvizsgálatáért/módosításáért felelős Szakterület/Osztály	ÜV/VÉ/IG határozat száma (Amennyiben a szabályzat készítése/módosítása/felülvizsgálata ÜV/VÉ/IG jóváhagyásához kötött)	A kiadással egyidőben hatályon kívül helyezett dokumentum nyilván. tartási száma
13/2020/IG	2020.01.15	Compliance Osztály	3/2020 (01.13) IG	11/2018/IG

1. A Bank stratégiája a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálására vonatkozóan

A Bank fogyatékos ügyfélnek a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. tv 4.§ a) pontjában meghatározott személyeket tekinti.

A Bank az ügyfélszolgálat során figyelembe veszi Az MNB 4/2017. (III.13.) számú ajánlásában leírtakat.

A hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI.29.) NGM rendelet alapján a Bank az ügyfelek tájékoztatása érdekében a honlapján nyilvánosságra hozta:

- a szolgáltatási térképét, ahol megjelölte
- a fogyatékos ügyfelek számára nyújtott szolgáltatások körét és a hozzáférés módját
- és a bankfiókok elérhetőségét

Az ügyféligenyek felmérése érdekében a Bank kérdőívet alkalmaz, amely a www.dtbank.hu e-mail címen, valamint az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségekben érhető el. A kérdőívek tartalmának feldolgozását, értékelését a Bank folyamatosan végzi, a szolgáltatások megfelelő színvonalának biztosítása érdekében.

A Bank jelen Stratégiában megfogalmazottakkal összhangban, annak elválaszthatatlan részeként belső szabályzatot is kidolgozott a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására vonatkozóan.

Fenti kritériumokat szem előtt tartva a Bank kiemelt figyelmet fordít az érintett személyek igényeinek megfelelő, speciális bánásmód biztosítására, és az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés lehetővé tételére. Szolgáltatásnyújtás, tájékoztatás nyújtás és szerződéskötés során figyelembe vételre kerül az ügyfél fogyatékoságának jellege és mértéke.

A Bank fióki ügyintézés során személyes ügyintézőt biztosít, aki az ügyfél speciális helyzetét ismeri, az igényeinek megfelelő segítségnyújtásban tapasztalt és jártas. Az egyes ügyletek személyes lebonyolítására – az ügyfél igénye esetén - külön tárgyalót biztosít. Amennyiben az ügyfél fogyatékoságának jellege és mértéke nem teszi lehetővé, hogy a fiókokat személyesen felkeresse, a Bank több lehetőséget is biztosít pénzügyei intézésére. Lehetőség van arra, hogy meghatalmazás, rendelkezésre jogosult személy bejelentése esetén személyes megjelenés nélkül igénybe vehetőek legyenek a banki szolgáltatások.

A Bank interneten elérhető online szolgáltatásainak köszönhetően NetBank igénybe vételével az ügyfelek otthonukból is hatékonyan intézhetik pénzügyeiket.

Mozgásukban korlátozott ügyfelek hatékony kiszolgálása érdekében kiemelt cél a fiókok, ATM berendezéseink akadálymentes megközelítésének biztosítása.

A Bank a **látássérült ügyfelei** speciális helyzetére tekintettel az ügyintézők személyesen vezetik az érintett ügyfeleket az ügyintézői pultokhoz, illetve biztosítják részükre a kiszolgálásuk soronkívülségét. Az ATM berendezések klaviatúrájának billentyűzete a vakok és gyengén látó ügyfelek részére tájékoztató pontokkal megjelölt, ezzel biztosítva az önálló tranzakció végzését. A fióki telephelyek mellett elhelyezett berendezések esetén az ügyfelek az ügyintézők személyes segítségnyújtását is igénybe vehetik. Vakvezető kutyával történő közlekedés minden fiókban biztosított.

Értelmi és pszichoszociális károsodással rendelkezők törvényes képviselővel, vagy kijelölt gondnokkal intézhetik banki ügyeiket. Kölcsönügylethez esetükben gyámhatósági engedély szükséges.

Hallássérült ügyfelek számára az írásbeli tájékoztatás biztosított. Előzetesen bejelentett igény esetén, időpont egyeztetés mellett az ügyfelek, az általuk felkért jelnyelvi tolmáccsal közreműködve vehetik igénybe a szolgáltatásokat, kaphatnak tájékoztatást, illetve köthetnek szerződést.

A Bank honlapja megfelelő információkat biztosít az akadálymentesített módon elérhető fiókok és ATM berendezések elhelyezkedéséről, megközelíthetőségéről és elérhetőségéről.

A vakok és gyengén látók igényeihez igazodva a honlap betűméretének növelése biztosított; a kontrasztos megjelenési mód és a képernyőolvasó programokkal való kompatibilitás fejlesztése folyamatos.

2. Adatvédelem

A természetes személyek adatainak kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során a Bank az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el.

3. Fogyatékos ügyfelekkel történő kapcsolattartás

A fogyatékos ügyfelekkel történő kapcsolat kialakítása és fenntartása érdekében a Bank belső oktatási rendet alakított ki ügyintézői számára. Az oktatás évente, a fogyasztóvédelmi oktatás keretein belül valósul meg e-learning formájában. A tananyag elsajátításának visszamérése tesztkérdésekkel történik.

4. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzatot a DUNA TAKARÉK BANK Zrt. Igazgatósága fogadta el.

A szabályzat rendelkezéseit 2020. január 15-től kezdve kell alkalmazni, ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábban elfogadott 11/2018/IG számú szabályzat.

A szabályzat legkésőbbi felülvizsgálatának időpontja: 2021. január 01., melynek elvégzéséért a Compliance Osztály a felelős.

Készült: Győr, 2019.12.27

Készítette:

Kreskai László
compliance osztályvezető