

A Duna Takarékszövetkezet Bank Zrt. Igazgatósága által 11/2018/IG számon jóváhagyott szabályzat

**A DUNA TAKARÉK BANK Zrt.
Fogyatékkal élőkre vonatkozó stratégiája**



Hatályos: 2018. március 01-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
11/2018/IG	2018.03.01	Compliance Osztály	35/2018/IG (02.22)	101/2016/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 ügyféligények felmérése érdekében a Bank kérdőívet alkalmaz, amely a www.dunatakarek.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, vagy akár Electra szolgáltatásának 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 soronkívüliségét. 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. A Cégcsoport elkötelezettsége:

A fogyatékkal élő emberek segítése és esélyegyenlőségük biztosítására való törekvés kiemelt helyen áll a Bank stratégiájában.

Az elkötelezettség kinyilatkoztatásaként Bank 2015. évben vásárolta meg a fogyatékkal élő emberek önálló életvitelét, integrációját és szabadabb közlekedését elősegítő és az élet minden területén egyenlő esélyt teremteni célzó - a tulajdonszerzést követően - Duna Lízing Zrt néven működő társaságot.

A 2011-ben átalakított állami támogatást, egy konzorcium bonyolítja le, melynek vezetője, a Duna Lízing Zrt., további tagjai a Suzuki Magyarország, a Signal Biztosító és a Lehetőségautó Kft.

A Duna Lízing Zrt elsődleges célja, hogy konzorcium vezetőként segítse a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendeletben szabályozott személygépkocsi szerzési és átalakítási támogatást.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által biztosított támogatás célja, hogy a fogyatékossgal élő emberek gépjármű vásárlását segítve, biztosítsa számukra a könnyebb közlekedést.

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

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

A szabályzat rendelkezéseit 2018. március 01-től kezdve kell alkalmazni, ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábban elfogadott 101/2016/IG számú szabályzat.

A szabályzat legkésőbbi felülvizsgálatának időpontja: 2019. február 15. melynek elvégzéséért a Compliance Osztály a felelős.

Győr, 2018.02.15.

Készítette: Kreskai László