

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

Összefoglaló

Jelen Stratégia, azokat a rendelkezéseket foglalja össze és rögzíti, amelyek a Leanpay Hungary Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13) számú a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló ajánlásának való mindenkori megfelelésének céljából dolgozott ki, és ezen keresztül biztosítja az érintett ügyfelek esélyegyenlőségét.

A Stratégia hatályba lépésével meghatározott jogszabályi rendelkezéseket a Társaság implementálja, az azokban foglalt elveket magára nézve a továbbiakban is kötelező érvényűnek ismeri el. A Társaság valamennyi munkavállalója számára a Stratégiában foglalt elvárások betartása kötelező érvényű.

I. Stratégia célja

Jelen Stratégia célja, hogy a társadalomban fogyatékkal élő személyek és a Társaság leendő ügyfeleinek csoportjai a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek, függetlenül fogyatékossguk jellegétől.

II. 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 Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége (ügyfélszolgálati iroda), értékesítési pultja, üzlethelyisége, 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 hozzájárulás 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

III. Ügyviteli rendelkezések

Jelen Stratégia, mint annak megvalósítását szolgáló operatív-ügyviteli rendelkezéseket a Társaság utasítás szinten szabályozza. A Társaság valamennyi területe köteles a jelen Stratégia és az ahhoz kapcsolódó, külön utasításban megjelenő rendelkezéseket – azok hatályba lépését követően – átvezetni, szükség esetén a saját ügyviteli- és/vagy vezérigazgatósági utasításait a soron következő tartalmi frissítés során kiegészíteni.

Kockázatként került azonosításra azon lehetőség, melyeknél az ügyfél megtéveszti a Társaságot:

- a valósággal nem megegyező módon nyilatkozik egészségi állapotáról, illetve
- a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatja Társaságot arról a tényről, hogy cselekvőképességét részben vagy egészben kizáró gondnokság alatt áll, így az ekképpen kötött szerződése érvénytelenné válik.

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

A Társaság kijelenti, hogy a *1117 Budapest, Dombóvári út 9.* szám alatt található székhelye és ügyfélfogadásra kijelölt iroda, a fogyatékkal élő ügyfelei számára akadálymentesnek tekinthető; a Társaság ügyfelekkel kapcsolatos folyamatokban érintett munkatársai jelen Stratégia szellemiségével összhangban tájékoztatásban és oktatásban részesültek.

I. 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 Társaság 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 Társaság 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 Társaság 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 Társaság 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 Társaság – 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 Társaság lehetőség szerint biztosítja, hogy a fogyatékos ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek érdemben véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról, gyakorlati hasznáról;
- g) Szubszidiaritás elve: a fogyatékos ügyfelet érintő szolgáltatásokat a Társaság 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.

¹ A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény.

I. 2. Az igények meghatározása céljából készülő felmérés

A Társaság 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 a Társaság folyamatosan törekszik szolgáltatásai fejlesztésére.

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

A felmerülő kockázatok kezelése

A Társaság 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 Társaság a szolgáltatásra irányuló szerződés megkötése előtt jogosult ellenőrizni, hogy a szerződni kívánó fél (leendő Ügyfél) részére történő szolgáltatásnyújtás milyen kockázattal jár. Ennek érdekében a Társaság jogosult az Érintettől a kockázatértékelés 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 Társaság gondoskodik annak védelméről. Az ilyen adatokhoz csak a Társaság 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 Társaság 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 Társaság az Ügyfélnek átadja.

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

A Társaság törekszik arra, hogy a Társasági szolgáltatásokat a Fogyatékkal élő ügyfelek is igénybe tudják venni és a személyes ügyintézés során, szükség esetén – ha erre az ügyintézés során van lehetőség – elsőbbséget is biztosít. A Társaság székhelyén található ügyfélszolgálati iroda akadálymentesített, ahol szükség esetén biztosítja az érintett ügyfél részére a segítő kutyával történő ügyintézés.

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.

Társaságunk a Fogyatékkal élő ügyfelek részére összeállította a pénzügyi szolgáltatások térképét, melynek célja, hogy egyértelmű tájékoztatást adjon az Ügyfél számára elérhető lehetőségekről.

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 Társaság 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 Társasági alkalmazott) tanú vagy a Társasági alkalmazott két tanú előtt (nem Társasági alkalmazott) az Ügyfél által aláírandó okiratot a nem látó, illetve olvasni nem tudó ügyfél számára felolvassa/tartalmát megmagyarázza.

Szolgáltatási térkép fogyatékkal élő ügyfeleink számára

Hatályos: 2023. augusztus 15. napjától

	Személyes ügyintézés - Partner	Személyes ügyintézés - Ügyfélfogadási iroda	Telefonos ügyintézés - Leanpay Call Center	Postai ügyintézés -	Elektronikus ügyintézés - Elektronikus felület
Látássérült ügyfél	✓ <i>Két tanú jelenléte is szükséges, ha az ügyintézés aláírást is igényel</i>	✓ <i>Két tanú jelenléte is szükséges, ha az ügyintézés aláírást is igényel</i>	✓	✗	✗
Hallássérült ügyfél	✓	✓	✗	✓	✓
Beszédképtelen ügyfél	✓	✓	✗	✓	✓
Mozgássérült ügyfél	✓	✓	✓	✓	✓
Gondnokolt ügyfél <i>a gondnok tudtával</i>	✓	✓	✓	✓	✓