

A Sberbank Magyarország Zrt által nyújtott pénzügyi szolgáltatási szerződések fogyatékos személyek általi egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítéséről szóló stratégia

Tartalom

0. Bevezetés	3
1. Igények meghatározása céljából készülő felmérés	3
2. A felmerülő kockázatok kezelése	5
3. Pénzügyi szolgáltatások köre.....	7
4. A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés	8
5. Munkavállalóink képzése	9

0. Bevezetés

Bankunk fő részvényese a Sberbank Europe AG, mely 2012 februárja óta az orosz Sberbank 100 százalékos tulajdonában van. Az a tőkeerő, banki kultúra, pénzügyi tudás, termékismeret és elkötelezettség, amit a Sberbank képvisel, garanciát jelent a hosszútávú sikeres és stabil banki működésre.

A pénzügyi szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés előmozdítása a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) által kitűzött cél. A hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban úgyis, mint: az NGM rendelet vagy a 22/2016. NGM rendelet) hivatott meghatározni a szabályozási kereteket az egyenlő esélyű hozzáférés lehetősége elősegítéséhez a hitelintézetek, így a Bank által Magyarország területén végzett, a Hpt. 3. § (1) bekezdésében meghatározott pénzügyi szolgáltatási tevékenységekre vonatkozóan. A Hpt. 283. §-a alapján a hitelintézet a mérete, tevékenységének jellege, nagysága és összetettsége arányában az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület (továbbiakban Igazgatóság) által elfogadott stratégiával kell rendelkezzen az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatási szerződések fogyatékos személyek általi egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítéséhez.

Minden tevékenységünket az Ügyfelek köré építjük és az Ő érdekükben végezzük. Célunk, hogy szolgáltatásaink minősége és hozzáállásunk az Ügyfelek megelégedettségére szolgáljon.

Stratégiánk részét képezi, hogy a sérült emberek is zavartalanul intézhessék pénzügyeiket Bankunknál.

1. Igények meghatározása céljából készülő felmérés

Bankunk rendszeres időközönként a fogyatékkal élő személyek esélyegyenlőségét segítő szervezetek és szövetségek között kérdőíves felmérést folytat a fogyatékkal élő Ügyfelek kiszolgálást biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények és azok jellegének meghatározása céljából.

Az anonim módon történő adatgyűjtés 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, ezzel az NGM rendeletnek történő megfelelés. A természetes személyek adatainak kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során a Bank adatkezelőként köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően eljárni.

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

A fejlesztések célja a kényelmes és gyors elérés biztosítása az Ügyfelek számára. Minden Ügyfelünknel egyéni megközelítést alkalmazunk, fontos számunkra, hogy elnyerjük Ügyfeink bizalmát.

A fogyatékkal élő Ügyfelek érdekében történő információgyűjtés célja, hogy a Bank felmérje a szolgáltatás fejlesztési igényeket, melyek elősegítik a fogyatékkal élő személyek esélyegyenlőségét. Minden Ügyfelünknel egyéni megközelítést alkalmazunk, fontos számunkra, hogy elnyerjük Ügyfeink bizalmát. A fogyatékos Ügyfelek érdekében történő információgyűjtés célja, hogy a Bank felmérje a szolgáltatásfejlesztési igényeket, melyek elősegítik a fogyatékos személyek esélyegyenlőségének biztosítását.

Az igényfeltárás kiterjed a fogyatékos személyeket megillető jogok biztosítása érdekében különösen az alábbi körülményekre:

Környezet: a fogyatékos személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezetre, amely jog vonatkozik különösen az épített környezettel kapcsolatos elérhetőségre és tájékozási lehetőségekre.

Kommunikáció: A fogyatékos személynek, családtagjainak, segítőknek biztosítani kell a hozzáférés lehetőségét a közérdekű információkhoz, továbbá azokhoz az információkhoz, amelyek a fogyatékosokat megillető jogokkal, valamint a részükre nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosak. Hozzáférhető az információ akkor, ha azt a fogyatékos személy érzékelheti, és az biztosítja számára a megfelelő értelmezés lehetőségét (Fot. 6. §). A kommunikációban jelentősen gátolt személy számára a pénzügyi szolgáltatások igénybevételekor lehetővé kell tenni a tájékozódás és a személyi segítség feltételeit. A fogyatékos személyt az információs esélyegyenlőség megilleti az információs társadalmi szolgáltatások igénybevételekor.

Pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés: A fogyatékos személy számára a törvényben és az NGM rendeletben meghatározottak szerint - figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit - biztosítani kell a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

A Bank törekszik a szolgáltatásai oly módon történő fejlesztésére, mely során figyelembevételre kerülnek az igényfelmérés során megfogalmazott igények. A döntésre vonatkozó alapelvek megegyeznek a Sberbank Europe és a Sberbank Magyarország Zrt. üzleti és etikai elveivel, valamint figyelembe vesszük a 22/2016 NGM rendeletet. Minden tevékenységünket az Ügyfelek köré építjük és az ő érdekükben végezzük. Célunk, hogy szolgáltatásaink minősége és hozzáállásunk az Ügyfelek kellemes meglepetésére és megelégedésére szolgáljon. Mindenkinél egyéni megközelítést alkalmazunk, fontos számunkra, hogy elnyerjük Ügyfeink bizalmát.

2. 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 jogszabályozásnak megfelelően kötelező írásos tájékoztatást adni az Ügyfelek számára, ebben az esetben látássérült Ügyfeleink részére biztosítjuk a szóbeli, felolvasásos tájékoztatást is, 2 ügyleti tanú jelenlétében (az írásos tájékoztatók átadásának a kötelezettsége betartása mellett). A Banki dokumentációk felülvizsgálatának határideje 2016. december vége, ezen határidőig felül kell vizsgálni a Bank által kiadott valamennyi írásos tájékoztatót /szerződéstervezetet. A felülvizsgálat ideje alatt a fogyatékos személyek számára biztosítjuk a felolvasásos tájékoztatást és egyedileg biztosítjuk annak dokumentálását (2 ügyleti tanú jelenlétében).

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 kockázatértékelés céljából adatokat, dokumentumokat kérni, és jogosult azokat elemezni, ellenőrizni, jogosult továbbá a rendelkezésére álló adatállományokat az elemzés és ellenőrzés céljából felhasználni.

Ügyfeleink visszajelzése elengedhetetlen a fejlődésünkhöz és javulásunkhoz. A megkeresések során a lehető legrövidebb időn belül intézkedünk a problémák gyors megoldása és a hasonló helyzetek jövőbeni megisméltődésének megelőzése érdekében. Nagyra értékeljük a munkánkra vonatkozó visszajelzést és figyelmesen áttekintünk minden észrevételt, mivel az javítja termékeink és szolgáltatásaink minőségét, és segít megőrizni az ügyfelek elégedettségét, lojalitását.

Az Ügyfelekre vonatkozó információval való munka során gondoskodunk annak védelméről. Az ilyen adatokhoz csak a Bank korlátozott számú felhatalmazott dolgozója fér hozzá, ha az szükséges az üzlet működéséhez.

A Bank dolgozói a szerződések megkötése előtt – az Ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján – teljes körűen kötelesek tájékoztatni az Ügyfelet a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről (szóbeli tájékoztatás, és/vagy, felolvasásos tájékoztató és/vagy írásos tájékoztató, illetve jogszabály által előírt esetekben írásos tájékoztató, valamint a szóbeli, felolvasásos tájékoztató mellett átadott írásos tájékoztató formájában), visszautalni az így különösen:

- a pénzügyi termék tömör, közérthető leírása (szóbeli, felolvasásos tájékoztató vagy írásos tájékoztató, illetve jogszabály által előírt esetekben írásos tájékoztató, valamint a szóbeli, felolvasásos tájékoztató mellett átadott írásos tájékoztató formájában: *kondíciók, kamatozás, összeg, futamidő*);
- a pénzügyi termékkel kapcsolatos esetleges kockázatok megítélését lehetővé tevő információkról;

- a szerződéssel összefüggésben az ügyfelet terhelő díjakat, költségeket tételesen felsorolva, továbbá azon díjelemek (*költségelemek*) felsorolását, amelyek mértéke a futamidő alatt változhat, a változásra okot adó körülmény megjelölésével;
- a feleket megillető jogokról és kötelezettségekről;
- a terméket kínáló pénzügyi intézmény megnevezését;
- a termékhez való hozzájárulás, az igénylés feltételeit.

Külön fel kell hívni a figyelmet az adott pénzügyi termék esetében a szokásosnak tekinthetőnél nagyobb kockázatra. A Bank köteles könnyen hozzáférhetővé tenni az általános szerződési feltételeket is tartalmazó üzletszabályzatait, az ügyfelek számára ajánlott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal (ügyletekkel) kapcsolatos szerződési feltételeket, valamint a kamatokat, szolgáltatási díjakat, továbbá az ügyfelet terhelő egyéb költségeket, a késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét. Emellett a Bank köteles az Ügyfél kérésére ingyenesen rendelkezésre bocsátani az üzletszabályzatait és a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat, mint például az egységesített betéti kamat mutatót (EBKM), az egységesített értékpapír hozam mutatót (EHM) és a teljes hiteldíj mutató számítását (THM), melyek az ügyfélszolgálat előterében található információs állványokon is elhelyezésre kerülnek. Ezen előírásnak – kötelezettség formájában – a kapcsolódó szabályzatokban is meg kell jelennie. A felsorolt szerződési feltételek, tájékoztatók, hirdetések megtalálhatóak a Bank honlapján és kifüggesztésre kerülnek bankfiókjainkban, ügyintézőink készséggel állnak látássérült Ügyfeleink rendelkezésére szóbeli tájékoztatás céljából, valamint lehetővé tesszük személyes adatok nélküli szerződések email-en történő megküldését is.

Az Ügyféllel kötött szerződésnek tartalmaznia kell a Bank által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait (*a tájékoztatás módját és idejét stb.*). Ügyfeleink figyelmét fel kell hívni a szerződés aláírás előtti (látássérült ügyfél esetében a szerződés 2. ügyleti tanú jelenlétében történő felolvasása, illetve az ügyfél kérésének megfelelő írásos formában az ügyfél rendelkezésére bocsátott szerződés megkötése előtti) alapos áttanulmányozására.

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

Az Ügyfelet a Bank minden esetben tájékoztatja arról, hogy szerződéses kötelezettségeinek nem teljesítése milyen negatív következményekkel járhat.

A Banknak törekednie kell arra, hogy az Ügyfél által meghatározott szempont szerinti legkedvezőbb vagy legkevésbé kockázatos terméket, illetve szolgáltatást ajánlja fel. Amennyiben az Ügyfél nem jelezte a fenti prioritást, úgy a Bank a hasonló kondíciókkal rendelkező termékek közül lehetőség szerint a legolcsóbb és/vagy legkevésbé kockázatos terméket, illetve szolgáltatást ajánlja fel, jelezve, hogy a termékkínálatban esetlegesen milyen költségesebb, de több szolgáltatást, előnyösebb

feltételeket biztosító termékek érhetőek el. Az egyes termékek tekintetében a jogszabályok további kötelezettséget tartalmazhatnak (így például a hasonló banki termékek összehasonlító bemutatásának kötelezettségét), amely kötelezettség végrehajtás a jogszabályokkal összhangban, az adott termékre vonatkozó belső utasításban foglaltak szerint kell megtörténnjen.

Az ügyintézők kötelesek felhívni a figyelmet arra, ha a Bank a szerződésben kiköti az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségét, továbbá a Bank mindig részletezze azokat a közgazdasági, piaci indokokat, melyek alapján élhet az egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségével.

Legkésőbb a szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon köteles az ügyfelet tájékoztatni arról, hogy a Bank aláírta a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódexet, egyúttal meg kell adni a Magatartási Kódex, valamint a Aktualizált Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról (az ún. Aktualizált Magatartási Kódex) internetes elérhetőségét (www.sberbank.hu, továbbá: <http://www.mnb.hu/letoltes/magatartasi-kodex.pdf>, illetve <http://www.mnb.hu/letoltes/aktualizalt-magatartasi-kodex-szovege.pdf>), bankfióki elérhetőségét, e-mailen történő továbbítás, valamint felolvasás lehetőségét. Tájékoztatni kell az Ügyfelet a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.

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

3. Pénzügyi szolgáltatások köre

A Banki szolgáltatások körét és a Bank és Ügyfelei között létrejövő ügyletek általános feltételeit a Bank Általános Szerződési Feltételek nevű dokumentuma tartalmazza. Rendelkezései a szerződő felekre külön kikötés nélkül is kötelezőek, de azoktól az egyes szerződésekben a felek közös megegyezés alapján eltérhetnek. Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) célja, hogy az Ügyfél és a Bank érdekében fogalmakat, és általános szabályokat rögzítve, határozott és egyértelmű alapját adja a banki kapcsolatoknak, elősegítve az üzleti kapcsolatok gyors és hatékony működését. Az ÁSZF mindenki számára hozzáférhető, azt a Bank fiókjaiban nyomtatott formában elérhetővé teszi (igény esetén lehetőséget biztosítunk a felolvasásra) valamint honlapján (www.sberbank.hu) közzéteszi és azt az Ügyféllel való szerződéskötést megelőzően illetve a szerződéses kapcsolat fennállása alatt az Ügyfél kérésére térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Bank az ÁSZF, a Kockázatvállalási Üzletszabályzata, Kondíciós Listája, Hirdetményei

módosításáról az Ügyfeleket a honlapján és a fiókjaiban kifüggesztve értesíti. A Bankkal kötött bármely szerződés aláírásával az Ügyfél elfogadja módosításokról és a hatályba lépés napjáról szóló tájékoztatás jelen pontban meghatározott módját.

4. A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés

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

Az ügyintézőnek 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.

A fogyatékkal élő Ügyfél személyes, a Bank Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében történő megjelenése esetén biztosítani kell számára előzetes időpont-egyeztetés alapján, igény szerint szeparált tárgyaló helyiséget, a személyes segítségnyújtó személy igénybe vételének a lehetőségét. Azon Ügyfelek esetén, akik segítő, vagy vakvezető kutyával érkeznek, lehetővé kell tenni a vakvezető kutyának az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségbe történő belépését.

Fogyatékkal élő ügyfelek esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ügyintézés során elegendő időt kell biztosítani az ügyfélnek a szükséges meghatalmazások beszerzéséhez, üzleti tanú, jelnyelvi tolmács jelenlétének biztosításához.

A fizikai akadálymentesítés során a Bank biztosítja jelen Stratégia 1. sz mellékletét képező szolgáltatási térképen megjelölt bankfiókok nyitvatartási időben történő megközelíthetőségét mozgássérült ügyfelek részére, másfelől a fiókon belüli eszközök – mint például az ügyfélpultok – akadálymentes használatát. A Bank akadálymentesítési programjának eredményeként és a folyamatos fejlesztéseknek köszönhetően újonnan nyitott bankfiókjainkban minden esetben törekszik a fizikai akadálymentesített bankfióki környezet kiépítésére.

Bankfiókjaink fizikai akadálymentességének mértékét az 1. sz. melléklet - szolgáltatási térkép mutatja be. Ügyféligény esetén előzetes tájékoztatás alapján ügyintézőink készséggel segítik mozgás/látássérült Ügyfeleink közlekedését bankfiókon belül.

A 1. sz. melléklet - szolgáltatási térképen megjelölt bankjegykiadó automatánk (továbbiakban ATM) braille írásjegyeket alkalmazó billentyűzettel rendelkezik és/vagy készülékhez csatlakoztatható fülhallgató készülék bemeneteli nyílással rendelkezik.

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.

Elérhető és egyre népszerűbb időpont-foglalási funkció honlapunkon, melynek használatakor a fogyatékos ügyfelek előre jelezhetik speciális igényeiket.

A Sberbank Magyarország Zrt. a nem látó, illetve olvasni nem tudó ügyfelei ügyleteinek biztonságos elintézése érdekében a nem látó, ill. 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 az ügyfél által aláírandó okiratot a nem látó, illetve olvasni nem tudó ügyfél számára felolvassa/tartalmát megmagyarázza.

Bankkártyáink Paypass funkcióval rendelkeznek, amely könnyebben kezelhetővé teszi a nehezített mozgású, illetve mozgássérült Ügyfelek számára is a bankkártya vásárlásra történő használatát.

A szolgáltatási térképen megjelölt bankjegykiadó automatáink (ATM) braille írásjegyeket alkalmazó billentyűzettel rendelkezik, valamint szintén a szolgáltatási térképen megjelölt bankjegykiadó automatáink (ATM) készülékhez csatlakoztatható fülhallgató nyílással rendelkezik.

A honlapunk alkalmas a látássérült Ügyfelek által használatos, online elérhető segítő program csatlakoztatására, ugyanakkor az aloldalak / feltöltött dokumentumok olvasása honlapunkon nem lehetséges. A Bank a jövőben figyelembe veszi a fejlesztési tervek kidolgozásakor a honlap akadálymentesítésének módját és lehetőségét.

A fogyatékkal élők egyes csoportjai számára (látássérültek, mozgássérültek, értelmi fogyatékosokkal élők) használható megoldás banki szolgáltatások intézésére a telefonos ügyfélszolgálat. A menürendszer lehetőséget ad arra már a telefonálás kezdetén, hogy ügyintézőhöz jussanak az ügyfelek, lerövidítve a várakozási időt.

Személyes segítségnyújtás keretében fogyatékkal élő ügyfelek ún. segédszemélyek közreműködését vehetik igénybe, illetve a fogyasztók védelme érdekében adott esetben segédszemély közreműködése szükséges. Segédszemély az ügyleti tanú és a jeltolmács (jelnyelvi tolmács).

5. Munkavállalóink képzése

Munkavállalóink belső oktatások során ismerik meg a fogyatékkal élő Ügyfelek pénzügyi szolgáltatások hozzáférését támogató lehetőségeket, elvárásokat.