

Merkantil Bank Zrt

178/2023/MB-OPIG. számú

Szabályzat

**Komplex banki akadálymentesítés, az egyenlő esélyű hozzáférést megteremtő
stratégia**

**A Merkantil Bank Zrt. Igazgatóságának 93/2023. sz. (2023. 10. 31.) jóváhagyó
határozata alapján történő hatálybalépés dátuma: 2023. 11 .07.**

**Dr. Utassy László
az Igazgatóság elnöke**

I. JÖVŐKÉPÜNK, KÜLDETÉSÜNK, STRATÉGIAI CÉLUNK AZ EGYENLŐ ESÉLYŰ HOZZÁFÉRÉS TEKINTETÉBEN	3
II. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	3
III. ELŐZMÉNYEK, ELÉRT EREDMÉNYEK	4
III.1. Megvalósult fejlesztések	4
III.2. Közérthető kommunikáció	4
III.3. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend	5
III.4. Fogyatékosággal élő ügyfelek számára biztosított kiszolgálási csatornák	5
IV. CÉLJAINK ÉS TERVEINK A JÖVŐBEN	6
IV.1. Adatkezelés.....	7
IV.2. Átfogó, minden speciális kiszolgálást igénylő csoportot érintő fejlesztések	7
IV.2.1. Oktatás	7
IV.2.2. Online szolgáltatások.....	7
V. STRATÉGIA FELÜLVIZSGÁLATA.....	8
VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉS	8
VII. Mellékletek és Függelékek	8

I. JÖVŐKÉPÜNK, KÜLDETÉSÜNK, STRATÉGIAI CÉLUNK AZ EGYENLŐ ESÉLYŰ HOZZÁFÉRÉS TEKINTETÉBEN

(1) A Merkantil Bank Zrt. az OTP Csoport innovatív képességét tovább erősítve mindenkor törekszik a különböző ügyfélcsoportok igényeire szabott értékajánlatainak folyamatos fejlesztésére és ügyfelekhez való eljuttatására. Az OTP Csoport tagjaként mely Közép- és Kelet Európa meghatározó univerzális bankcsoportja, kiemelt hangsúlyt helyezünk felelős társadalmi szerepvállalásunkra. Támogatjuk az emberi kapcsolatokat elmélyítő közösségépítést, valamint a hátrányos helyzetűeket és fogyatékosokkal élőket felkaroló esélyteremtést. Figyelemmel kísérjük az OTP Bank együttműködését a helyi, illetve esélyegyenlőséget támogató civil szervezetekkel, biztosítva ezzel az ügyféligenyek széleskörű megismerését, az ügyfélközpontú innovációk megvalósítását, erőforrásaink hatékony és eredményes felhasználását.

(2) Folyamatosan dolgozunk az akadálymentesítés fejlesztésén, célunk, hogy a fogyatékosokkal élő ügyfeleink a többi ügyféllel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó kiszolgálásban részesüljenek.

(3) Törekszünk arra, hogy a Merkantil Bank Zrt. méretének, tevékenysége jellegének megfelelően, a szolgáltatások terén a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül teljes körűen akadálymentesek, elérhetőek legyünk a fogyatékosokkal élő ügyfelek számára is.

II. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

(4) A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) 283. §-a kimondja, hogy a hitelintézet mérete, tevékenységének jellege, nagysága és összetettsége arányában irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület által elfogadott stratégiával rendelkezik az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatási szerződések fogyatékos személyek általi egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítéséhez. Az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület az elfogadott stratégiát legalább két évente felülvizsgálja.

(5) A hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet alapján a hitelintézetnek a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítését megteremtő stratégiát kell készítenie.

(6) A stratégia elválaszthatatlan részét képezi az 1. számú mellékletként csatolt, a Bank Igazgatóságának / számú határozatával jóváhagyott, a Fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseire vonatkozó / számú szabályzat.

III. ELŐZMÉNYEK, ELÉRT EREDMÉNYEK

(7) A Merkantil Bank Zrt. több éve foglalkozik az akadálymentesítés feladataival. Mivel profilja speciális - ügyleteink és ügyfeleink között minimális arányt képviselnek az általános lakossági banki szolgáltatások -, aminek következtében a fogyatékossgal élő ügyfeleink aránya is alacsony.

(8) Törekedtünk arra, hogy a bank mind jobban megismerje a fogyatékossgal élő (ügyfél) csoportok igényeit, elvárásait és azonosítsa a megoldandó feladatokat. Ennek érdekében figyelemmel kísértük az OTP Bank szoros együttműködését a fogyatékossgal élő személyeket képviselő szakmai szervezetekkel, pl. a Kézen Fogva Alapítvánnyal évek óta tartó sikeres együttműködését.

III.1. Megvalósult fejlesztések

(9) A hívószámot berendezésen elhelyezett dedikált menüponttal biztosítjuk a kerekesszékes közlekedő vagy bármely fogyatékossgal élő ügyfél hívószámhoz jutását, mely az ügyfélszolgálatban elsőbbséget biztosít a számukra.

(10) Ügyfélszolgálatunkon lehetőség és igény szerint külön tárgyalót biztosítunk.

(11) A fogyatékos ügyfél kérésére személyes kapcsolattartót biztosítunk, aki az ügyfél speciális helyzetét ismeri.

(12) Biztosítjuk annak lehetőségét, hogy a látássérült ügyfél vakvezető kutyával együtt közlekedhessen ügyfélszolgálatunkon.

(13) A fogyatékos ügyfelek a Személyes Ügyfélszolgálat tevékenységi körébe tartozó bármely témában egyeztethetnek előre időpontot.

(14) Egyablakos ügyintézés.

(15) Nagyító használatának igény szerinti lehetősége látássérült ügyfeleink számára.

(16) Mobil indukciós jelerősítő használatának lehetősége siket és nagyothalló ügyfelek számára.

(17) Kommunikációs segédlet, ún. „laminált kártya” bevezetésével segítjük a siket és nagyothalló ügyfelekkel való kommunikációt.

(18) Ügyfélszolgálatunkra kísérő nélkül érkező fogyatékossgal élő ügyfelek részére az épületbe való bejutás megkönnyítéséhez videótelefont telepítettünk a bejáratnál.

III.2. Közérthető kommunikáció

(19) Bankunk a kiszolgálás-minőség és ügyfélművelés javítására irányuló törekvései között jelenleg is kiemelt figyelmet fordít a megváltozott képességű, speciális igényű ügyfelek megfelelő színvonalú kiszolgálására, illetve információhoz juttatására.

(20) A Merkantil Bank termékei és szolgáltatásai kapcsán ügyfelei objektív, teljes körű, ugyanakkor érhető és lényegre törő tájékoztatásra törekszik, ezért folyamatosan fejleszti gyakorlatait.

(21) Törekszünk arra, hogy a fogyatékos ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt munkatárs kerüljön megbízásra a közvetlen ügyintézésel. Biztosítunk erre a célra kialakított munkahelyet, amely lehetőséget ad a diszkrét kiszolgálásra.

(22) Kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékoság jellegére és mértékére a tájékoztatáskor és a szerződéskötéskor egyaránt.

(23) Amikor lehetőség adódik rá, külön felhívjuk a fogyatékosággal élő ügyfelek figyelmét a személyes jelenléte nem igénylő, a személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézésel teljesen egyenértékű ügyintézési módokra is (pl. Merkantil Webes és direkt értékesítés).

III.3. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend

(24) Az ügyfelek kiszolgálása során a kapcsolódó szabályzat és az oktatási-, továbbá segédanyagok nyújtanak biztosítékot a kockázatok elkerülésére, illetve minimalizálására.

(25) Belső szabályozó dokumentumaink, eljárásrendjeink kialakítása során figyelemmel vagyunk a fogyatékkal élő ügyfeleink speciális igényeinek, valamint a vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre is.

(26) Esetleges kockázat felmerülése esetén az érintett szakterület vezetője azonnal intézkedik, és haladéktalanul értesíti a Compliance vezetőt, aki az Operatív és Követeléskezelési Igazgatóság és a Társaság-irányítási Igazgatóság ügyvezető igazgatójával konzultálva meghatározza annak jövőbeli elkerülése érdekében megteendő intézkedéseket, azok felelősét és határidejét.

III.4. Fogyatékosággal élő ügyfelek számára biztosított kiszolgálási csatornák

(27) Bankunk a kiszolgálás-minőség és ügyfélélmény javítására irányuló törekvései között jelenleg is kiemelt figyelmet fordít a megváltozott képességű, speciális igényű ügyfelek megfelelő színvonalú kiszolgálására, illetve információhoz juttatására.

(28) Törekszünk arra, hogy a fogyatékos ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt, ún. érzékenyített munkatárs kerüljön megbízásra a közvetlen ügyintézésel. Biztosítunk erre a célra kialakított munkahelyet, amely lehetőséget ad a diszkrét kiszolgálásra.

(29) Kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékoság jellegére és mértékére a tájékoztatáskor és a szerződéskötéskor egyaránt.

(30) Amikor lehetőség adódik rá, külön felhívjuk a fogyatékosággal élő ügyfelek figyelmét a személyes jelenléte nem igénylő, a személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézésrel teljesen egyenértékű ügyintézési módokra is (pl. Merkantil Webes és direkt értékesítés).

(31) Tevékenységünk részleteit a 2. számú Fogyatékosággal élő ügyfelek csoportjai című melléklet tartalmazza.

IV. CÉLJAINK ÉS TERVEINK A JÖVŐBEN

(32) A Merkantil Bank Zrt. stratégiai célja, hogy szolgáltatásai a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül továbbfejlesztésre kerüljenek és tovább bővüljenek, hogy korszerű telefonos-, elektronikus- és mobilszolgáltatásainkat elérhetővé, érthetővé és megismerhetővé tegyük valamennyi ügyfelünk számára.

(33) Célunk, hogy az Országos Fogyatékoságügyi Tanács, az Emberi Erőforrások Minisztériumának Fogyatékoságügyi Főosztálya, valamint a Magyar Nemzeti Bank közreműködésével készült a "Segédlet a fogyatékosággal élő, vagy más okból támogatást igénylő ügyfelekkel való hatékony ügyfélszolgálati tevékenység megfelelő kialakításához és végzéséhez"¹ elnevezésű segédletben szereplő információkat a fogyatékosággal élő ügyfelekkel való megfelelő magatartáshoz és kommunikációhoz felhasználjuk.

(34) A jövőben is célunk marad, hogy feltárjuk a fogyatékosággal élő ügyfelek igényeit és elvárásait, megismerjük a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szokásaikat és tapasztalataikat, így továbbra is figyelemmel kísérjük az OTP Bank Nyrt. és az érdekvédelmi szervezetek együttműködésének tapasztalatait. Mindemellett a személyes ügyfélszolgálatról, telefonos ügyintézőinktől, és egyéb csatornákon érkező tapasztalatokat, igényeket is összegyűjtjük, és beépítjük a fejlesztésekre tett javaslatainkba.

- a/ A Bank honlapjának fejlesztésénél figyelmet fordít az akadálymentes honlapokra vonatkozó előírásokra.
- b/ Az ügyfél írásos hozzájárulásával informatikai nyilvántartást fejlesztünk ki a fogyatékoság, illetve annak típusa nyilvántartására, ezzel is biztosítva a kiszolgálás során a specialitások figyelembevételét, illetve az ügyfél fogadására való felkészülést, ha időpontra érkezik.

¹<https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/aktualitasok/segedlet-a-fogyatekossaggal-elo-vagy-mas-okbol-tamogatast-igenylo-ugyfelekkel-valo-hatekony-ugyfelszolgalati-tevekenyseg-megfelelo-kialakitasahoz-es-vegzeséhez>

- c/ Honlapunkról és a Merkantil direkt felületről elérhető időpont foglalási lehetőség kifejlesztése fogyatékossgal élő ügyfeleink részére. Az időpontfoglalás során, ha az ügyfél hozzájárulását adja, jelölhető lesz a fogyatékossg.

(35) Törekszünk tájékoztatóink, honlapunk és egyéb online felületeink, valamint kommunikációs anyagaink érthetőbbé tételére. Ez nem pusztán értelmi fogyatékos ügyfeleink részére hasznos, de komoly segítség minden megértési problémával, kommunikációs nehézséggel küzdő ember számára is.

(36) Az OTP Bank a 2025-ben életbe lépő, (EU) 2019/882 irányelv a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló, akadálymentességi törvényben meghatározott elvárásokra való felkészülés és megfelelés érdekében projektet indított, melyet a Merkantil Bank figyelemmel kísér.

IV.1. Adatkezelés

(37) A kialakított folyamatokban biztosítjuk az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai szerinti adatkezelést. Az információgyűjtések, kutatások és felmérések során az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről rendelkezéseinek megfelelően kell eljárni.

IV.2. Átfogó, minden speciális kiszolgálást igénylő csoportot érintő fejlesztések

IV.2.1. Oktatás

(38) A Merkantil Bank Zrt. folyamatosan fejleszti meglévő oktatási anyagát, valamint lehetőség szerint bekapcsolódik az OTP Bank Nyrt. képzési rendszerébe. Terveink szerint a jövőben E-learning program és tananyag segítségével is képezzük munkatársainkat a fogyatékossgal élő ügyfelek minőségi kiszolgálása érdekében. Az intézményi belső oktatás kiterjed az ügyintézők fogyatékos ügyféllel történő bánásmódjára, az empátikus készségek fejlesztésére.

(39) A technikai eszközök, segédletek megfelelő használatának oktatására nagy hangsúlyt helyezünk.

IV.2.2. Online szolgáltatások

(40) A Merkantil Bank Zrt. honlapjának, ügyfélkapujának továbbfejlesztése során szem előtt tartjuk, hogy a fogyatékossgal élő ügyfeleink különböző csoportjai számára elérhetővé tegyük, függetlenül fogyatékossguk jellegétől.

V. STRATÉGIA FELÜLVIZSGÁLATA

(41) A Merkantil Bank vállalja, hogy az elfogadott stratégia és a vállalt célok megvalósulásának felülvizsgálatát legalább két évente, legkésőbb 2025. október 31-én elvégzi.

VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

(42) **Jelen Szabályzat az Igazgatóság jóváhagyását követően, 2023. 11. 07-én lép hatályba, ezzel egyidejűleg a 102/2021/MB-OPIG.sz. Szabályzat hatályát veszti.**

VII. MELLÉKLETEK ÉS FÜGGELÉKEK

- a/ 1. számú melléklet: Fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseire vonatkozó 179/2023/MB-OPIG számú szabályzat.
- b/ 2. számú melléklet: Fogyatékossággal élő ügyfelek csoportjai