

# **A fogyatékkal élő személyek egyenlő esélyű hozzáférése a Commerzbank Zrt. által nyújtott pénzügyi szolgáltatásaihoz**

## **Stratégia**

### **1. Háttér**

A Commerzbank Zrt. (továbbiakban: Bank) vállalati Ügyfelek kiszolgálására fókuszáló hitelintézet. Bankunk természetes személyek számára pénzügyi szolgáltatást nem kínál, mégis elkötelezett a fogyatékkal élő személyek esélyegyenlőségének megteremtésében. Működésünk során kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. Törvényben, a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI.29.) NGM rendeletben, illetve a Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról, valamint a fogyatékos Ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13.) számú ajánlásban foglalt szabályokra. Bankunk elkötelezett annak érdekében, hogy pénzügyi szolgáltatásainkat fogyatékkal élő személyek is akadálymentesen igénybe vehessék.

Törekszünk arra, hogy Bankunk méretének, tevékenysége jellegének megfelelően, a banki kiszolgálás a szolgáltatások terén a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül akadálymentesek és elérhetőek legyenek a fogyatékkal élő Ügyfelek számára is.

### **2. A fogyatékkal élő Ügyfelek igényeik jellegének meghatározása**

Bankunk vállalati ügyfeleinek kiszolgálásának fő fókuszában a cégre-szabottság áll. A fogyatékkal élő Ügyfelek igényfelmérését a vállalati ügyfélreferenseink/személyes kapcsolattartóink/specialistáink az Ügyféllel történő kapcsolatépítés és kommunikáció során végzik.

#### **a. A felmerülő kockázatok kezelése**

Bankunk a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megelőzően felhívja az érintett Ügyfél figyelmét, hogy kérés esetén tájékoztatást nyújtunk szóban vagy írásban, fogyatékkal élő Ügyfeleknek egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról. Látássérült, illetve vak Ügyfeleink részére biztosítjuk a szóbeli, felolvasásos tájékoztatást is, 2 ügyleti tanú jelenlétében (az írásos tájékoztatók átadásának a kötelezettsége betartása mellett). Bankunk a szolgáltatásra irányuló szerződés megkötése előtt jogosult ellenőrizni, hogy a szerződni kívánó fél részére történő szolgáltatásnyújtás milyen kockázattal jár. Ennek érdekében Bankunk jogosult az Ügyfélről a kockázatértékelés céljából adatokat, dokumentumokat kérni, és jogosult azokat elemezni, ellenőrizni, továbbá a rendelkezésére álló adatállományokat az elemzés és ellenőrzés céljából felhasználni.

Az Ügyféllel kötött szerződésnek tartalmaznia kell a Bankunk által teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályait. Ügyfeleink figyelmét felhívjuk 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.

## b. Adatkezelés

Az Ügyfelekre vonatkozó információval való munka során gondoskodunk annak védelméről. Az ilyen adatokhoz csak Bankunk korlátozott számú felhatalmazott munkavállalója fér hozzá, ha az szükséges az üzlet működéséhez. Az „Adatkezelési tájékoztató ügyfelek és más érintettek részére” a honlapunkon ([www.commerzbank.hu](http://www.commerzbank.hu)) elérhető.

## 3. Pénzügyi szolgáltatások köre

A vállalati Ügyfelek részére nyújtott aktuális **szolgáltatási térkép** a [www.commerzbank.hu](http://www.commerzbank.hu) weboldalunk alábbi linkjén közvetlenül a [https://www.commerzbank.hu/portal/hu/cb/hu/firmenkunden/unsere\\_produkte\\_hu.html](https://www.commerzbank.hu/portal/hu/cb/hu/firmenkunden/unsere_produkte_hu.html) link alatt érhető el.

A Banki szolgáltatások körét és a Bank és Ügyfelei között létrejövő ügyletek általános feltételeit a Bank Üzletszabályzata, illetve a különböző Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) nevű dokumentumai tartalmazzák.

Rendelkezéseik a szerződő felekre külön kikötés nélkül is kötelezőek, de azoktól az egyes szerződésekben a felek közös megegyezés alapján eltérhetnek. Ezen dokumentumok 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 transzparens működését. Az Üzletszabályzat és ÁSZF mindenki számára hozzáférhető, azt a Bank weboldalán és központi épületében nyomtatott formában is elérhetővé teszi (igény esetén lehetőséget biztosítunk a felolvasásra). Az említett dokumentumok, továbbá a Bank Kondíciós Listái és Hirdetményei módosításáról az Ügyfeleket a weboldalán és központi épületében bejáratánál található ügyfélkommunikációs mappában kifüggesztve értesíti.

## 4. A Commerzbank Zrt. fogyatékkal élő Ügyfeleinek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés módja

Bankunk törekszik arra, hogy a banki szolgáltatásainkat a fogyatékkal élő Ügyfeleink is **könnyedén igénybe tudják venni**. Bankunk ügyviteli jellegéből kifolyólag a fogyatékkal élő Ügyfelekkel való személyes egyeztetéseket **előzetes megbeszélés alapján, a Bankon kívül, az Ügyfél szempontjából legoptimálisabb helyszínen bonyolítja le**.

Fogyatékkal élő Ügyfelek esetén az ügyintézés során **elegendő időt kell biztosítani** az Ügyfélnek a szükséges meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú, jelnyelvi tolmács jelenlétének biztosításához.

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. Bankunk a látássérült, illetve vak Ügyfeleink ügyleteinek biztonságos elintézése érdekében írásos rendelkezéseiket kizárólag abban az esetben fogadjuk be, illetve teljesítjük, 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 az Ügyfél számára felolvassa és tartalmát megmagyarázza.

Bankunk igény esetén mozgáskorlátozott Ügyfeleink számára ideiglenes parkolást biztosít a Bank épületének privát, belső garázsában.

## **Speciális megoldásaink:**

### **1. Előzetes időpont egyeztetés**

A vállalati bankként ismert Commerzbank Zrt. az Ügyfelekre szabott, minőségi ügyfélkiszolgálás biztosítása érdekében kiemelt hangsúlyt helyez arra, hogy **Ügyfeleit ügyfélreferensein/ személyes kapcsolattartóin keresztül személyesen is felkeresse.** A vállalati banki szolgáltatások igénybevételekor vannak azonban olyan helyzetek, amikor kiemelten fontos az Ügyfél képviselőjének bankban való személyes megjelenése. Amennyiben az ügyféltalálkozó a Commerzbank Zrt. budapesti központi épületében vagy régióközpontjaiban (Győrben, Miskolcon vagy Kecskeméten) jönne létre, akkor a fogyatékkal élő Ügyfelek számára bankunk biztosítja az előzetes időpont egyeztetés lehetőségét. Mindezt annak érdekében is tesszük, hogy Bankunk, a fogyatékkal élő Ügyfelekkel történő személyes egyeztetésre a banki termékpaletta és a szerződési feltételek megismeréséhez szükséges intézkedéseket megfelelő módon és minőségben előkészíthesse. Különösen fontosnak tartjuk és kiemelten javasoljuk a fogyatékkal élő Ügyfelek számára az előzetes időpont egyeztetést abban az esetben, ha kísérőszolgálatot, jelnyelvi tolmácsot vagy meghatalmazottat kell megbízni.

A személyes találkozó a bank székhelyén vagy vidéki régióközpontjain túl, az Ügyfél által megadott további helyszínre is megszervezhető.

Az előzetes időpont-egyeztetés történhet az ügyfélreferensüknél / közvetlen személyes kapcsolattartójuknál telefonon vagy e-mailben. Felhívjuk tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy a megfelelő előkészítések végett legkorábban a soron következő 2. munkanapra javasoljuk az időpont foglalását. Különösen jó hír, hogy előzetes egyeztetést követően bankunk kiemelt parkolóhelyet is biztosít a fogyatékkal élő Ügyfelek bankba érkezésekor és a kiszolgálásuk ideje alatt.

Ügyfeleink ilyen jellegű igényüket is ügyfélreferensük / személyes kapcsolattartójuk vagy Központi Vállalati Ügyfélszolgálatunk telefonszámán jelezhetik.

### **2. Akadálymentesített bank**

Bankunk a budapesti központon kívül három városban, Kecskeméten, Miskolcon és Győrben fogadja Ügyfelei képviselőit. A kecskeméti régióközpontunk akadálymentesen megközelíthető, a többi régióközpont, valamint a budapesti központ esetén Bankunk segítőkét biztosít a személyes bejutáshoz.

### **3. Külön tárgyaló helyiség biztosítása**

Bankunk a személyes ügyintézéshez külön tárgyaló helyiséget is biztosít.

### **4. Segítség a szerződéskötés során**

Bankunk Ügyfeleinek látássérült vagy vak képviselői számára - ilyen irányú kérése esetén - két ügyleti tanú, ill. közjegyző igénybevételevel felolvassa a szerződést, az általános szerződési feltételeket és ennek megtörténtét a szerződés szövegében, az aláírást megelőzően rögzíti.

## A Commerzbank Zrt. szolgáltatásai fogyatékkal élőknek

A Bank elkötelezett a fogyatékkal élő személyek esélyegyenlőségének megteremtése mellett a banki szolgáltatások igénybevétele terén. Minden lehetséges eszköz alkalmazásával törekszik arra, hogy a társadalomban fogyatékkal élők csoportjai a fogyatékosággal nem érintett Ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásokban részesülhessenek.

	Mozgási funkcióban sérült Ügyfél	Látási funkcióban sérült Ügyfél	Hallási funkcióban sérült Ügyfél
Számlanyitás	teljesen elérhető	teljesen elérhető	teljesen elérhető
Szerződéskötés	teljesen elérhető	teljesen elérhető	teljesen elérhető
Kapcsolattartás	teljesen elérhető	teljesen elérhető	teljesen elérhető
Pénzügyi szolgáltatások	teljesen elérhető	teljesen elérhető	teljesen elérhető
Weboldal/Online Banking	teljesen elérhető	nem akadálymentes	teljesen elérhető

## 5. Munkavállalóink képzése

Munkavállalóink belső oktatások során ismerik meg a fogyatékkal élő Ügyfelek pénzügyi szolgáltatások hozzáférését támogató lehetőségeket, elvárásokat. Az oktatás során ügyfélreferenseink / személyes kapcsolattartóink többek közt a fogyatékkal élő Ügyfelekkel történő bánásmód, az empatikus készségek, illetve a veleszületett méltóság és az egyéni autonómia tiszteletének alapelveit sajátítják el, és a későbbiekben ezek alapján járnak el.