

**Az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. stratégiája  
a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű  
hozzáféréséről**

## **1. Stratégiai célunk az egyenlő esélyű hozzáférés tekintetében**

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

Törekszünk arra, hogy 2020-ig a Lakástakarék méretének, tevékenysége jellegének megfelelően, a szolgáltatások terén a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül teljes körűen akadálymentesek, elérhetőek legyünk a fogyatékossgal élő ügyfelek számára is.

## **2. Háttér**

Jelen szabályzat a Lakástakarék, A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 283. §-a szerinti, a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítését megteremtő stratégiáját tartalmazza.

A nemzetgazdasági miniszter 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelete „a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról” alapján, a hitelintézetnek a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítését megteremtő stratégiát kell készítenie.

A stratégia elválaszthatatlan részét képezi a hitelintézet irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete által elfogadott, a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférésére vonatkozó hitelintézeti szabályzat is.

## **3. Szolgáltatási térkép**

A fogyatékossgal élők számára a Lakástakarék szolgáltatási térképet készít, amelyben az ügyfelek tájékoztatást kapnak a szolgáltatások igénybevételének módjáról.

A szolgáltatási térkép megtalálható a Lakástakarék hivatalos honlapján ([www.aegonlakastakarek.hu](http://www.aegonlakastakarek.hu)).

## **4. Akadálymentes portál**

A Lakástakarék vállalja, hogy 2017. április 30-ig kialakítja az akadálymentes portált, mely a Lakástakarék honlapjának kezdő oldaláról érhető el és a látássérült ügyfelek és érdeklődők számára biztosítja a lakáselőtakarékosági szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat, azzal, hogy személyes egyeztetés útján egyéb információkhoz is juthatnak ezen ügyfeleink.

## **5. Írni nem tudó vagy nem képes, továbbá olvasni nem tudó, vagy magyarul nem beszélő ügyfél nyilatkozata**

A Ptk. 6:7. § (4) bekezdése alapján írni nem tudó vagy nem képes személy írásbeli jognyilatkozata abban az esetben érvényes, ha azt közokirat vagy olyan teljes bizonyító erejű magánokirat tartalmazza, amelyen a nyilatkozó fél aláírását vagy kézjegyét bíróság vagy közjegyző hitelesíti, vagy amelyen ügyvéd ellenjegyzéssel vagy két tanú aláírással igazolja, hogy a nyilatkozó fél a nem általa írt okiratot előttük írta alá vagy látta el kézjegyével, vagy az okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttük

saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el. Az olvasni nem tudó, továbbá az olyan személy esetén, aki nem érti azt a nyelvet, amelyen az írásbeli nyilatkozatát tartalmazó okirat készült, az írásbeli jognyilatkozat érvényességének további feltétele, hogy magából az okiratból kitűnjön, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy a nyilatkozó félnek megmagyarázta.

Látássérült ügyfelek esetében a Lakástakarék minden esetben elvárja, hogy a jognyilatkozatok megtételét megelőzően felolvasásra kerüljön a nyilatkozat tartalma az ügyfél részére, azt a tanúk egyike az ügyfélnek megmagyarázza, majd ezt a tényt az okirathoz csatolt záradékon *(1.sz. melléklet: záradék írni/olvasni nem tudó/képes, magyar nyelvet nem értő ügyfelek által kitöltött dokumentumokhoz)* aláírásukkal igazolják.

Amennyiben az ügyfél nevének aláírására nem képes, úgy névaláírót kell alkalmazni.

A tanúk, a névaláíró, nem lehetnek a pénzügyi intézmény alkalmazottai, megbízottai, illetve az ügylethez nem fűződhet jogi érdekük. A névaláíró, illetve a szerződést ismertető személy lehet azonos valamelyik ügyleti tanúval.

## **6. Fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálása személyes ügyfélszolgálati irodáinkban**

A Lakástakarék honlapján feltünteti, hogy az ügyfelek hol intézhetik személyesen ügyeiket. A várakozás nélküli, gyorsabb kiszolgálás érdekében lehetőség van ügyfélszolgálati irodáinkba előzetesen telefonos ügyfélszolgálatunk segítségével vagy online időpontot foglalni.

### **6.1 Mozgássérült ügyfelek kiszolgálása személyes ügyfélszolgálati irodáinkban**

A Lakástakarék ügyfélszolgálati irodái akadálymentesítettek, így mozgássérült ügyfelek számára is elérhetőek.

Mozgássérült ügyfél érkezésekor, amennyiben az ügyfél kíséző, segítő személy nélkül érkezik, Lakástakarék munkatársai igény szerint segítenek az ügyfélhívó rendszer jegykiadó automatáján keresztül ügyet választani, sorszámot húzni. Amikor az ügyfél következik és szükséges, a Lakástakarék munkatársai segítik őt az akadálymentes közlekedésben, és biztosítják, hogy az ügyfélpulthoz ülhessen.

Mozgássérült ügyfél esetében elfogadott, a névíró (személy), vagy a névbélyegző használata, ha az ügyfélnek mindkét karja sérült, vagy mozgásképtelenség, illetve túlmozgás állapot miatt írásképtelen. Ilyen esetben elengedhetetlen, hogy az ügyfél-dokumentumot két tanú is aláírja, igazolva ezáltal azt, hogy a dokumentumot névíró írta alá vagy, a névbélyegzőt használó személyt azonosították (lásd 5. pont).

### **6.2 Hallássérült ügyfelek kiszolgálása személyes ügyfélszolgálati irodáinkban**

Hallássérült ügyfelek számára is elérhetőek az írásos ügyfél-tájékoztató anyagok, amelyeket a Lakástakarék ügyintézői kinyomtatva átadnak az ügyfél részére.

Az eddigi tapasztalat az, hogy általában jelnyelvi tolmács kíséretében keresik fel a Lakástakarék személyes ügyfélszolgálatát a hallássérült ügyfelek. Azonban ha ügyfél jelnyelvi tolmács kísérete nélkül érkezik az ügyfélszolgálatra, a kommunikációt írásban kell lefolytatni.

Az adott és kapott információt egy erre rendszeresített lapon kell rögzíteni (2.sz. melléklet: *Jegyzőkönyv hallássérült ügyfelek kiszolgálásához*). Az ügyfélszolgálat végeztét követően ezen dokumentáció egy másolati példányát az ügyfél megkapja.

### 6.3 Látássérült ügyfelek kiszolgálása személyes ügyfélszolgálati irodáinkban

Látássérült ügyfél érkezésekor, amennyiben az ügyfél kísérő, segítő személy nélkül érkezik, Lakástakarék munkatársai igény szerint segítenek az ügyfélhívó rendszer jegykiadó automatáján keresztül ügyet választani, sorszámot húzni.

A látássérült ügyfél sorszámát feljegyzi a Lakástakarék ügyintézője, és tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy hány ügyfél van előtte vagy kb. mennyit kell várakozni. Amikor a látássérült ügyfél következik, akkor a Lakástakarék ügyintézője tájékoztatja az ügyfelet, hogy ő van soron, és odakíséri az ügyfélszékhez a pulthoz.

Gyengén látó ügyfél esetén a szabályzatok, és a dokumentumok a Lakástakarék munkatársának monitorján felnagyítva megtekinthetők az ügyfél által, illetve kérésre e-mail-ben továbbíthatóak (amennyiben azok nem tartalmazznak banktitoknak minősülő adatokat).

Látássérült ügyfél esetében elfogadott a névíró (személy) alkalmazása, vagy a névbélyegző használata. Ilyen esetben elengedhetetlen, hogy az ügyfél- dokumentumot két tanú is aláírja, igazolva ezáltal azt, hogy a dokumentumot szóról szóra felolvasták a fogyatékos ügyfélnek, és hogy az ügyfelet azonosították (lásd 5. pont).

## 7. Igényfelmérés

A Lakástakarék a fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények és azok jellegének meghatározása céljából felmérést készít (a továbbiakban „Igényfelmérés”).

- Az Igényfelmérés elkészítésének határideje 2017.06.30.
- Az információgyűjtés alapelvei és szabályai:
  - A Lakástakarék a természetes személyek adatainak kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) rendelkezéseinek megfelelően jár el, így:
    - az igényfelmérés során szerzett adatokat célhoz kötötten és a szükséges mértékben és ideig kezeli, az adatok védelme érdekében a szükséges biztonsági intézkedéseket megteszi,
    - az igényfelmérés során igénybe vett adatfeldolgozóknál is biztosítja az adatkezelési szabályok betartását.
  - az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek és eljárásrend
    - Az igényfelmérés időpontjáról és lebonyolításáról a Lakástakarék Első számú Ügyvezetője dönt. Az igényfelmérés eredményét az Ügyvezető megosztja az érintett szakterületekkel, akik szükség esetén a saját területüket érintő akcióterveket dolgoznak ki a szükséges további intézkedésekről.
    - Az akciótervek elfogadásáról az Első számú Ügyvezető dönt, a kivitelezés az érintett szakterület feladata, a teljesítést a compliance terület vizsgálja.
- a felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend

- A felmerülő kockázatokat az érintett szakterület saját hatáskörben kezeli, azokról a Lakástakarék Első számú Ügyvezetőjének, valamint a compliance területnek beszámol.

## **8. A szabályzat felülvizsgálata**

Jelen stratégiát az Igazgatóság két évente felülvizsgálja.

## **9. A szabályzat hatálya**

Jelen szabályzat az Igazgatóság általi elfogadás napján lép hatályba, rendelkezéseit módosításig, illetve visszavonásig kell alkalmazni.

1. sz. melléklet: Záradék írni/olvasni nem tudó/képes, magyar nyelvet nem értő ügyfelek által kitöltött dokumentumokhoz
2. sz. melléklet: Jegyzőkönyv hallássérült ügyfelek személyes ügyfélszolgálati ügyintézéséhez