

**A DUNA TAKARÉK BANK Zrt.
Fogyatékkal élőkre vonatkozó stratégiája**



Hatályos: 2016. augusztus 1-től

A Bank fogyatékos ügyfélnek a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. tv 4.§ a) pontjában meghatározott személyeket tekinti.

A fogyatékos személyeknek joguk van a számukra akadálymentes, érzékelhető és biztonságos épített környezetre; a közérdekű információkhoz való egyenlő esélyű hozzáféréshez, illetve részükre nyújtott szolgáltatások egyenlő esélyű igénybevételhez.

Fenti kritériumokat szem előtt tartva a Bank kiemelt figyelmet fordít az érintett személyek igényeinek megfelelő, speciális bánásmód biztosítására, és az egyes pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés lehetővé tételére.

Szolgáltatásnyújtás, tájékoztatás nyújtás és szerződéskötés során figyelembe vételre kerül az ügyfél fogyatékoságának jellege és mértéke.

A Bank fióki ügyintézés során személyes ügyintézőt biztosít, aki az ügyfél speciális helyzetét ismeri, az igényeinek megfelelő segítségnyújtásban tapasztalt és jártas.

Az egyes ügyletek személyes lebonyolítására – az ügyfél igénye esetén - külön tárgyaló biztosított. Amennyiben az ügyfél fogyatékoságának jellege és mértéke nem teszi lehetővé, hogy a fiókokat személyesen felkeresse, a Bank több lehetőséget is biztosít pénzügyei intézésére. Lehetőség van arra, hogy meghatalmazás, rendelkezésre jogosult személy bejelentése esetén személyes megjelenés nélkül igénybe vehetők legyenek a banki szolgáltatások.

A Bank interneten elérhető online szolgáltatásainak köszönhetően NetBank, vagy akár Electra szolgáltatásának igénybe vételével az ügyfelek otthonukból is hatékonyan intézhetik pénzügyeiket.

Mozgásukban korlátozott ügyfelek hatékony kiszolgálása érdekében kiemelt cél a fiókok, ATM berendezéseink akadálymentes megközelítésének biztosítása.

A fióki beruházások, felújítások, korszerűsítések során a még nem akadálymentesített objektumok feljárókkal, rámpákkal és korlátokkal való ellátása folyamatos. Új fióki ügyfélhelyiségek kialakítása során már a tervezésnél szempont ezen követelményeknek való megfelelés. A műszaki tervezés és kivitelezés során a fogyatékos érdekvédelmi szervezetek ajánlásai, javaslatai minden esetben figyelembe vételre kerülnek. Azon fiókok esetén, ahol a környezet lehetőséget ad, megfelelően kialakított parkolóhelyeket tervez biztosítani a Bank fogyatékkal élő ügyfelei részére.

A Bank a **látássérült ügyfelei** speciális helyzetére tekintettel az ügyintézők személyesen vezetik az érintett ügyfeleket az ügyintézői pultokhoz, illetve biztosítják részükre a kiszolgálásuk soronkívülségét. Az ATM berendezések klaviatúrájának billentyűzete a vakok és gyengén látó ügyfelek részére tájékoztató pontokkal megjelölt, ezzel biztosítva az önálló tranzakció végzését. Természetesen a fióki telephelyek mellett elhelyezett berendezések esetén az ügyfelek az ügyintézők személyes segítségnyújtását is igénybe vehetik. Vakvezető kutyával történő közlekedés minden fiókban biztosított.

A szerződéskötés és tájékoztatás során szintén különös figyelmet szentel a Bank az ügyfelek speciális igényeinek megfelelő kiszolgálásra. Látássérült ügyfelek esetén az aláírásra kerülő szerződésnél közokiratba foglalt meghatalmazás alapján járhat el meghatalmazott, vagy két tanú alkalmazásával történik a szerződéskötés, akik közül az egyiket az ügyfél hozza és tanúsítja, hogy a szerződés tartalmát az ügyfél megértette és névaláíróként – az ügyfél kézjegye mellett- helyette a szerződést aláírja. A szerződés az ügyintéző által minden esetben felolvasásra kerül.

Értelmi és pszichoszociális károsodással rendelkezők törvényes képviselővel, vagy kijelölt gondnokkal intézhetik banki ügyeiket. Kölcsönügylethez esetükben gyámhatósági engedély szükséges.

Hallássérült ügyfelek számára az írásbeli tájékoztatás biztosított. Előzetesen bejelentett igény esetén, időpont egyeztetés mellett az ügyfelek, az általuk felkért jelnyelvi tolmáccsal közreműködve vehetik igénybe a szolgáltatásokat, kaphatnak tájékoztatást, illetve köthetnek szerződést.

A Bank honlapja megfelelő információkat biztosít az akadálymentesített módon elérhető fiókok és ATM berendezések elhelyezkedéséről, megközelíthetőségéről és elérhetőségéről.

A vakok és gyengén látók igényeihez igazodva a honlap betűméretének növelése biztosított; a kontrasztos megjelenési mód és a képernyőolvasó programokkal való kompatibilitás fejlesztése folyamatos.

A Cégcsoport elkötelezettsége:

A fogyatékkal élő emberek segítése és esélyegyenlőségük biztosítására való törekvés kiemelt helyen áll a Bank stratégiájában.

Az elkötelezettség kinyilatkoztatásaként Bank 2015. évben vásárolta meg a fogyatékkal élő emberek önálló életvitelét, integrációját és szabadabb közlekedését elősegítő és az élet minden területén egyenlő esélyt teremteni célzó - a tulajdonszerzést követően - Duna Lízing Zrt néven működő társaságot.

A 2011-ben átalakított állami támogatást, egy konzorcium bonyolítja le, melynek vezetője, a Duna Lízing Zrt., további tagjai a Suzuki Magyarország, a Signal Biztosító és a Lehetőségautó Kft.

A Duna Lízing Zrt elsődleges célja, hogy konzorcium vezetőként segítse a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendeletben szabályozott személygépkocsi szerzési és átalakítási támogatást.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által biztosított támogatás célja, hogy a fogyatékkal élő emberek gépjármű vásárlását segítve, biztosítsa számukra a könnyebb közlekedést.