

# **A fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról szóló szabályzat**

## **I. A Szabályzat célja**

Jelen Szabályzat célja egységes szerkezetben meghatározni mindazon eljárásokat, amelyeket alkalmaz a fogyatékkal élő ügyfelek által nyújtott szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréseinek megteremtése érdekében.

A Szabályzat célja továbbá, hogy a MikroCredit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban „**MikroCredit Zrt.**” vagy „**Társaság**”) a fogyatékkal élő Ügyfelek kiszolgálására egységes szabályrendszert alkosson, továbbá megteremtse az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának belső szabályozási hátterét.

A MikroCredit Zrt. elkötelezett abban, hogy munkatársai, a jelen Szabályzatban alapelvi szinten lefektetett szabályokat a fogyatékos ügyfelekkel szemben tanúsított magatartásuk során is folyamatosan alkalmazzák.

## **II. Általános rész**

### **1. A Szabályzat hatálya**

#### **1.1. A Szabályzat alanyi hatálya**

Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a MikroCredit Zrt-vel munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyre *(a továbbiakban együttesen: Alkalmazott)*.

#### **1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya**

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság által a fogyatékkal élő ügyfelek részére nyújtott szolgáltatásokra, a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében történő intézkedések kialakításának folyamatára, az ennek érdekében végzett igényfelmérésre, az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések megtételére, illetve a már nyújtott szolgáltatások fogyatékkal élők számára

történő hozzáférhetővé tételére, valamint az ügyintézőknek a fogyatékkal élő Ügyfelek kiszolgálására vonatkozó képzésére.

## 2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazása szempontjából:

- *Ügyfél:*  
az a természetes személy, aki igénybe veszi a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatást. Ügyfélnek minősül az a természetes személy is, aki a Társaság szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás vagy címzett reklám érintettje, valamint az is, aki a szolgáltatás iránt érdeklődik, vagy aki részére a Társaság szerződéses ajánlatot tesz („prospect” ügyfelek).
- *ügyfélszolgálati pont:*  
a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége (ügyfélszolgálati iroda), értékesítési pultja, üzlethelyisége, stb.
- *fogyatékos személy:*  
az a személy, aki a Társaság által nyújtott szolgáltatást saját nevében vagy képviselőként eljárva igénybe veszi, e célból a Társasággal kapcsolatba lép, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy reklám, illetve szerződéses ajánlat címzettje, továbbá aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja, függetlenül attól, hogy fogyasztóként vagy annak nem minősülő személyként jár el.
- *egyenlő esélyű hozzáférés:*
  - a) a **szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybevevő állapotának megfelelő önállósággal vagy ennek hiányában segítője révén - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült, értelmi károsodással élő emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,
  - b) az **épület** egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része akadálymentesen megközelíthető, bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára akadálymentesen és rendeltetésszerűen használhatók,
  - c) az **információ** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült, értelmi

károsodással élő emberek számára könnyen értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás és hozzáférés pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

### **3. Kapcsolódó jogszabályok**

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
- hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.),
- az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.),
- a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló 4/2017. (III.13.) számú MNB ajánlás

### **4. Alapelvek**

A Társaság a pénzügyi szolgáltatások egyenlő esélyű és biztonságos hozzáféréseinek biztosítása érdekében az alábbi, a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény, az Országos Fogyatékossgügyi Programban megfogalmazott elvek és elvárások, valamint a 4/2017. MNB Ajánlásban foglalat alapelvek figyelembe vételével jár el:

- arányosság elve: a Társaság méretére, tevékenységének jellegére, nagyságrendjére, összetettségére, valamint érintett ügyfelei számára tekintettel alakítja ki az esélyegyenlőség biztosítása érdekében követendő eljárásait, így biztosítva a Társaság aránytalan terhekkel szembeni védelmét, illetve a termékek és szolgáltatások alapvető megváltoztatása (és az ezekkel járó költségek, illetve a keresztarázás) elkerülésének elve érvényesülését;
- egyenlő esélyű hozzáférés elve: a fogyatékos személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a szolgáltatás tervezése, szervezése és nyújtása során a Társaság olyan intézkedéseket tesz, amelyek másokkal azonos alapon biztosítják a fogyatékos személyek számára a fizikai környezethez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést;
- egyetemes tervezés elve: a Társaság a termékek, a környezet, a programok és a szolgáltatások tervezése során oly módon jár el, hogy azok minden ügyfél számára a lehető legnagyobb mértékben – adaptálás vagy speciális tervezés szükségessége nélkül – hozzáférhető legyen. Az egyetemes tervezés nem zárja ki a támogató eszközök és technológiák használatát, amennyiben a fogyatékos ügyfelek csoportjainak arra szükségük van. Az egyetemes tervezés elve érvényesül a szabályozás, a tervezés és a végrehajtás minden fázisában;

- ésszerű alkalmazkodás elve: azok az elengedhetetlen és megfelelő módosítások és változtatások, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékos személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását;
- hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve: a fogyatékos ügyfelet érintő döntések, szabályzatok kialakítása és végrehajtása során a pénzügyi szervezet különös hangsúllyal veszi figyelembe a hátrányos megkülönböztetés törvényi tilalmát, továbbá tekintettel arra, hogy a fogyatékos ügyfél az őt másokkal azonos alapon megillető jogaival állapotából fakadóan sok esetben kevésbé tud élni, a Társaság – indokolt esetben – biztosítja számára az arányos és méltányos előnyben részesítés lehetőségét;
- „Semmit rólunk nélkülünk” elve: a fogyatékos ügyfelet érintő programok (*ideértve a belső képzéseket is*), szabályzatok, illetve a fejlesztések végrehajtását megelőzően a pénzügyi szervezet lehetőség szerint biztosítja, hogy a fogyatékos ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek érdemben véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról, gyakorlati hasznáról;
- Szubszidiaritás elve: a fogyatékos ügyfelet érintő szolgáltatásokat a Társaság oly módon szervezi meg, hogy azok mind területileg, mind pedig az ügyintézés és a döntéshozatal szervezeti szintjeit tekintve az érintett személyekhez a lehető legközelebb, a rájuk háruló ügyintézési, adminisztratív terhek minimalizálása mellett nyújtson hatékony támogatást.

### III. Különös rész

#### 1. Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok

##### 1.1. Az igényfelmérésre vonatkozó szabályok általános szabályok

A MikroCredit Zrt. a hitelintézetekre kiterjedő hatályú 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelettel összhangban megvizsgálja, hogy milyen módon és milyen feltételek mellett tudja a fogyatékos ügyfelek számára biztosítani a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

A fogyatékkal élő ügyfeleket egy adott szolgáltatás nyújtásából kizárni kizárólag abban az esetben lehet, amennyiben a kizárásnak tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnyal összefüggő ésszerű, megfelelő módon nem kiküszöbölhető indoka van.

A MikroCredit Zrt. a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében felmérést végez a fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igényekről és azok jellegéről.

Jelen Szabályzat keretében kerül meghatározásra az igények felmérésének eljárási rendje, amely magában foglalja:

- a fogyatékos ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelveit,
- az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelveket és eljárásrendet,
- a felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrendet.

## **1.2. Az igényfelmérésre vonatkozó különös szabályok**

### **1.2.1. A fogyatékos ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelvei**

A MikroCredit Zrt. a fogyatékkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása érdekében a vonatkozó igények meghatározására felmérést végez.

A felmérés részét képezi a szolgáltatások felülvizsgálata, amelynek keretében az MikroCredit Zrt. megvizsgálja, hogy az értékesített termékek köréből, valamint az általa nyújtott szolgáltatásokból diszkriminatív módon nem kerül kizárásra fogyatékkal élő ügyfél.

Amennyiben valamely szolgáltatás jellegénél fogva nem vagy csak korlátozottan hozzáférhető a fent meghatározott ügyfélkörnek, a MikroCredit Zrt. minden esetben megvizsgálja annak lehetőségét, hogy a hozzáférés miként biztosítható.

Az igényfelmérés részeként a MikroCredit Zrt. ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint honlapján anonim kérdőívet tesz közzé, amely segítségével ügyfelei véleményét is kikéri az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításával kapcsolatban.

### **1.2.2. Adatkezelésre vonatkozó szabályok**

Amennyiben a Társaság a fogyatékos ügyfélnek a speciális állapotára tekintettel többlétszolgáltatást nyújt, és az ilyen jellegű adatokat – ügyfelek érdekében – nyilvántartja, kezeli, azt minden esetben az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően teszi.

Amennyiben a Társaság a fogyatékos ügyfélnek a speciális állapotára tekintettel nyújtott szolgáltatása keretében biztosítja speciális eszközök igénybevételét, vagy a fogyatékos ügyfeleknek a fogyatékoságukra tekintettel többlétszolgáltatást nyújt, és az erre vonatkozó különleges adatokat – a speciális eszköz igénybevétele és ügyfelek érdekében, az ügyfél írásbeli hozzájárulásával – nyilvántartja, kezeli, ennek során a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok (*Infotv. rendelkezéseinek*) betartásával jár el, különös tekintettel a célhoz kötöttség, az adatminimalizálás elvére és a törléshez való jog biztosítására, valamint az Adatvédelmi Szabályzatnak az adatkezelésnek a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz történő bejelentésére vonatkozó rendelkezéseire.

A Társaság az ügyfelei egészségi állapotára, így a fogyatékoság jellegére és mértékére vonatkozó adatokat kizárólag abban az esetben kezeli, amennyiben erre a szolgáltatások fogyatékkal élő ügyfelek számára történő nyújtásához, vagy a szerződéses kapcsolat fennállása alatt a fogyatékos ügyfelek érdekében történő eltérő ügykezelés miatt szükség van, így abban az esetben, amennyiben ezen adatok nyilvántartása lehetővé teszi, vagy adott esetben megkönnyíti az ügyfelek számára a termék vagy szolgáltatás igénybevételét (pl.: személyes kapcsolattartó biztosítása; tárgyaló biztosítása; személyes segítségnyújtás az ügyfélszolgálati pont könnyebb megközelítése érdekében; közokirati szerződési forma

mellőzése; stb.), vagy az adatok gyűjtése és kezelése az Társaság által nyújtott többlétszolgáltatásokhoz, vagy speciális ügykezeléshez szükséges.

A Társaság törekszik arra, hogy a nyilvántartásában a fogyatékos személy állapotára való tekintettel szükséges speciális eszközöket nevesíti a fogyatékos ügyféllel való ez irányú egyeztetés során, továbbá az ügyvitelét oly módon alakítja ki, hogy a nyilvántartásban szereplő adatok a pénzügyi szervezet arra jogosult ügyintézőjének rendelkezésére álljanak már az ügyintézés kezdetekor, aki ezek figyelembe vételével kommunikál a fogyatékos ügyféllel.

Tekintettel arra, hogy a fogyatékos jellege, mértéke, valamint az erre vonatkozó minden információ különleges adatnak minősül, az ezekre vonatkozó adatkezelés kizárólag az érintett ügyfél írásbeli hozzájárulásával lehetséges.

### **1.3. Az igényfelmérésre vonatkozó eljárásrend**

A MikroCredit Zrt. annak érdekében, hogy felmérje a fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokat illető igényeit, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében anonim Kérdőívet (Igényfelmérés) helyezett ki, melyet bárki kitölthet függetlenül attól, hogy már a MikroCredit Zrt. ügyfele vagy sem. A Kérdőívek kitöltése önkéntes alapon történik, és a MikroCredit Zrt. részére szolgáltatott információk kizárólag a szolgáltatások színvonalának javítása céljából gyűjthetőek.

A Kérdőíven sem személyes, sem egyéb azonosításra alkalmas adatot a kitöltő személyeknek nem kell feltüntetnie. Amennyiben valamely kitöltő személy személyes adatot tüntet fel a Kérdőíven, úgy az üzlethelyiségben leadott Kérdőív esetén az átvevő munkatárs, online kitöltött Kérdőív esetén a Compliance Officer haladéktalanul intézkedik a dokumentum megsemmisítéséről/törléséről.

A MikroCredit Zrt. a Kérdőívet akadálymentes módon honlapja „*A fogyatékkal élő személyek egyenlő esélyű hozzáférése a pénzügyi szolgáltatásokhoz*” elnevezésű menüpontjában <https://www.minikolcson.hu/Fontos-tudnivalok/Fogyatekos-szemelyek-egyenlo-eselyu-hozzaferese> is elérhetővé teszi.

A [www.minikolcson.hu](http://www.minikolcson.hu) nyitóoldalon megtalálható sárga, kiemelt dobozból egyetlen kattintással is elérhető a menüpont.

A Kérdőívet üzlethelyiségi kitöltés esetén az ügyintéző küldi meg egy munkanapon belül a Compliance Officer e-mail címére szkennelve, míg online kitöltés esetén a Compliance Officer közvetlenül, automatizált e-mail értesítést kap a kitöltött Kérdőívről. A Kérdőívek tartalmát a Compliance Officer dolgozza fel azok beérkezését követően haladéktalanul.

Amennyiben a Compliance Officer egy beérkező Kérdőív alapján valamilyen negatív véleménnyel találkozik, úgy ellenőrzi, hogy érkezett-e panasz azonos témában. A Compliance Officer minden esetben tájékoztatást kap a panaszkezelési szakterületről,

amennyiben fogyatékkal élő személlyel szemben tanúsított nem megfelelő bánásmóddal kapcsolatos panasz érkezik.

Amennyiben a Compliance Officer szükségesnek ítéli, felveszi a kapcsolatot intézkedések megtétele céljából mindazon területekkel, amelyek érintettek lehetnek a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálásában, illetve a szolgáltatások színvonalának javításában.

### **1.3.1. Az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek**

A MikroCredit Zrt. a fogyatékkal élő ügyfeleit érintő döntései meghozatala során figyelembe veszi az igényfelmérés eredményeit, valamint a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálásában résztvevő területek tapasztalatait.

Az igényfelmérés eredményét a Compliance Officer dolgozza fel, és amennyiben annak alapján intézkedés megtételét látja szükségesnek (*pl.: eljárásrendi hiba, nem megfelelő gyakorlat, megvalósítható fejlesztés, stb.*), úgy arra felhívja a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálásában érintett területek figyelmét. Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében végrehajtandó intézkedéseket a Compliance Officer előterjesztése alapján a Ügyvezetőigazgató hoz döntést azok végrehajtásának tárgyában.

Az igényfelmérés alapján eszközölt változtatások kizárólag a fogyatékkal élő ügyfelek érdekeit szolgálhatják úgy, hogy bármely fogyatékosági csoportba tartozó ügyfélkör sem kerülhet hátrányos megkülönböztetésre sem a fogyatékkal nem élő, sem más fogyatékkal élő ügyfélkörhöz képest.

### **1.4. Az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések**

- A Társaság megvizsgálja, hogy milyen módon növelheti társadalmi szerepvállalását a fogyatékos ügyfeleket érintő kérdésekben.
- A Társaság megvizsgálja annak lehetőségét, hogy fogyatékkal élő Ügyfelei az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő többlétszolgáltatások nyújtásával a nem fogyatékos ügyfelekkel azonos minőségű szolgáltatásban részesülhessenek.  
A többlétszolgáltatások kizárólag olyan egyedi ügyfélkezelés lehetőségének kialakítását célozzák, amellyel az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítható.
- A fogyatékkal élő ügyfelek számára a Társaság ügyintézővel működő ügyfélszolgálati pontjain minden esetben fel kell ajánlani a személyes segítségnyújtás lehetőségét. A fogyatékkal élő ügyfél kérésére a Társaság munkatársai az ügyfélszolgálati ponttal összefüggésben minden esetben segítséget nyújtanak.
- A Társaság lehetőség szerint elsőbbséget biztosít az ügyfélszolgálati ponton történő ügyintézés során fogyatékos ügyfelei számára. A Társaság gondoskodik arról, hogy a kijelölt ügyintézőt a lehető legkönnyebben megközelíthesse az ügyfél, ehhez szükség esetén személyes segítségnyújtást is biztosít munkatársai által.



- A Társaság új ügyfélszolgálati pont kialakítása, valamint új szolgáltatás és annak igénybevételéhez használatos technikai eszköz bevezetése, fejlesztése során előzetesen minden esetben megvizsgálja annak a lehetőségét, hogy az mennyiben feleltethető meg az egyenlő esélyű hozzáférés követelményének.
- A Társaság infrastrukturális beruházásai tervezése során minden esetben törekszik arra, hogy figyelembe vegye az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény, az országos településrendezési és építési követelményekről szóló jogszabály, valamint a Belügyminisztérium által kiadott, mindenkor hatályos Tervezési segédlet akadálymentesítésre vonatkozó rendelkezéseit, továbbá lehetőség szerint a fogyatékos ügyfelek érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek ajánlásait, tanácsait is igénybe veszi.
- A Társaság belső működésének, a belső szabályzatainak, termékekhez kapcsolódó eljárásainak kialakítása során, amennyiben ez indokolt, figyelmet fordít a fogyatékos személyekkel kapcsolatos megfelelő bánásmód biztosítására. Megvizsgálja, hogy az adott szolgáltatása nyújtása, vagy terméke értékesítése során, szükséges-e olyan intézkedések alkalmazása, amellyel az egyenlő esélyű hozzáférés biztosított.
- A Társaság mind az akadálymentes környezet kialakítása, mind az egyenlő esélyű hozzáférést lehetővé tevő, speciálisan a fogyatékkal élő ügyfelek számára kialakítandó szolgáltatások tervezése során megvizsgálja a fogyatékkal élő ügyfelek igényeit az adott témával kapcsolatban. A Társaság törekszik arra, hogy az ügyfélszolgálati ponton biztosítsa a fogyatékos ügyfél egyenlő esélyű hozzáférést az általa kínált szolgáltatásokhoz.
- Az Társaság a szerződéskötési feltételek, a szerződéskötés módja és formai elemeinek kidolgozása, valamint a fogyatékos ügyfelek tájékoztatása során – akár az ügyfelek jelzése vagy a nyilvánvaló körülmények alapján – különleges figyelmet szentel a fogyatékos ügyfelek speciális helyzetének.
- A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében a látássérült ügyfél vakvezető kutyával együtt közlekedhessen.

#### 1.4.1.1. Szerződéskötési feltételek, tájékoztatás

- A Társaság honlapján, továbbá 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.
- A Társaság a szerződéskötési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál kiemelt figyelmet fordít az ügyfél fogyatékoságának jellegére, mértékére, illetve az ennek megfelelő tájékoztatásra. A Társaság alkalmazottaitól ennek keretében elvárás, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek tájékoztatása során az ügyfél fogyatékoságának jellegére kiemelt figyelemmel ismertesse a szükséges tájékoztatási elemeket.



- A Társaság azon, ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ahol ez biztosítható, vagy telefonos ügyfélszolgálat igénybevétele során, törekszik arra, hogy a fogyatékos ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt munkatársat bízjon meg az ügyintézésel.
- A Társaság a szerződéskötés során a fogyatékos ügyfelek számára a lehetőségekhez képest legegyszerűbb és számukra elfogadható szerződéskötési módot alkalmazza.
- A Társaság a szerződéskötés módja, így különösen a közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati forma, illetve a közjegyző személyes megkeresése és a közjegyző ügyfélszolgálati ponton történő megjelenése tekintetében biztosítja a fogyatékos ügyfél számára a választás lehetőségét annak érdekében, hogy – állapotának jellegét figyelembe véve – a szerződéskötés minél kisebb terhet jelentsen számára, kivéve, ha jogszabály a megkötendő szerződés tekintetében kötelezően közokirati formát ír elő.
- Azon ügyfeleknél, akik nem tudják, vagy nem képesek a nevüket leírni, a Társaság megvizsgálja annak lehetőségét, hogy az egyes nyilatkozatok megtételére, a közokirati forma helyett a teljes bizonyító erejű magánokirati forma alkalmazásával biztosítható-e lehetőség, amennyiben jogszabály ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz.
- A Társaság alkalmazottai a látássérült ügyfelek esetében minden esetben felolvassák, vagy lehetővé teszik, hogy a látássérült ügyfél segítője felolvassa részletes magyarázat mellett a szerződést az ügyfél részére *(illetve hosszabb terjedelmű dokumentumok - ÁSZF, ÜSZ- esetén kellő időt biztosítanak arra, hogy az Ügyfél, vagy segítője a szerződéskötéshez szükséges információkat beszeresse)*.
- A Társaság a fogyatékos ügyfél számára is kellő időt biztosít a szerződésben foglaltak megértésére, részletes, akár az ügyfélszolgálati ponton kívüli, áttanulmányozására, amelynek érdekében a fogyatékos ügyfél rendelkezésére bocsátja a szerződéstervezetet.
- A Társaság látássérült ügyfelei számára lehetőséget biztosít arra, hogy erre vonatkozó kifejezett igényük esetén, a részükre a Társaság által kiállított dokumentumokat a Call Center erre kijelölt munkatársa, telefonon keresztül olvassa fel.
- A szerződések megkötésének, egyes jognyilatkozatok megtételének elősegítése érdekében, az ügyfelek kifejezett egyetértése esetén – a Társaság alkalmazottai is eljárhatnak tanúként *(a szerződéskötés során az Társaság érdekében eljáró személy nem szerepelhet tanúként, erre kizárólag a szerződéskötésben, vagy az adott ügykezelésben nem érintett alkalmazott kérhető fel)*.
- A szerződést a fogyatékkal élő ügyfél helyett aláírhatja állandó vagy eseti meghatalmazott, állandó vagy eseti néviro is, amennyiben meghatalmazása kiterjed az adott ügyletre.
- A Társaság a hallássérült ügyfelek számára írásbeli tájékoztatást nyújt.
- A Társaság a hallássérült ügyfelek erre vonatkozó igénye esetén, lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél az általa közreműködésre felkért jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessen meg a Társaságnál.
- A Társaság fogyatékos ügyfelek számára, erre vonatkozó igény esetén biztosítja az előzetes időpont egyeztetés lehetőségét telefonon, így biztosítva, hogy az ügyfél a

szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse *(pl. jelnyelvi tolmács vagy meghatalmazottat jelenlétének biztosítása)*.

- A Társaság a szerződéskötéskor és a termékajánlások során az Ügyfélnek jelzi mindazon eljárásokat, szolgáltatásokat, amelyek alkalmazásához nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte, és amelyek használatában a fogyatékos ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza, pl.: internetes oldal, telefonos ügyintézés.
- A Társaság lehetővé teszi, hogy a fogyatékkal élő ügyfél erre vonatkozó igénye esetén, személyes egyeztetés keretében, az ügyfél igényeire tekintettel ismertesse termékei, szolgáltatásai jellemzőjét, vagy segítséget nyújtson az ügyfél részére ezek értelmezéséhez.
- A fogyatékos ügyfél erre irányuló kérése esetén a Társaság lehetőség szerint biztosít külön tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót is biztosít, aki a fogyatékos ügyfél speciális helyzetét ismeri, ez által a pénzügyi szolgáltatások igénybevételét megkönnyítheti.
- A Társaság a szolgáltatás, vagy termék igénybe vételéhez szükséges dokumentumok, meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú, jelnyelvi tolmács megbízásához a szerződéskötést megelőzően megfelelő időt biztosít a fogyatékkal élő ügyfeleinek.
- A Társaság a nem szerződésszerű teljesítés esetén a kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás során minden esetben tekintettel van a fogyatékkal élő ügyfelek speciális helyzetére.  
A fentiekben említett folyamatait úgy alakítja ki, hogy biztosított legyen, hogy lehetőség szerint az ügyfél fogyatékosága jellegéhez igazodóan adjanak alkalmazottai tájékoztatást az ügyfél számára.
- A Társaság a fogyatékkal élő ügyfeleket fogyatékoságukra való tekintettel szolgáltatásaiból nem zárja ki. A Társaság minden esetben arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés a lehető legmagasabb színvonalon, mindenki számára biztosított legyen, ennek érdekében a Társaság minden esetben vizsgálja szolgáltatásai kialakításakor, hogy azokat fogyatékos ügyfél milyen módon és mértékben tudja a lehető legteljesebben igénybe venni.

#### **1.4.1.2. Akadálymentesítésre vonatkozó konkrét szabályok intézményenként változó.**

A Társaság ügyfélszolgálati pontja kerekesszékekkel közlekedő ügyfelek számára is megközelíthető.

A Társaság törekszik arra, hogy honlapja/honlapjai minél nagyobb mértékben feleljen meg a honlapok kialakítása, fejlesztése során elvárt akadálymentesítettség szintjének, annak érdekében, hogy látássérült ügyfelei minél teljesebb módon tudják igénybe venni, az ezen felületeken nyújtott szolgáltatásokat.

#### **1.5. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend**

### 1.5.1. Adatvédelmi kockázatok

Az adatvédelmi kockázatok csökkentése érdekében a fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények és azok jellegének meghatározása céljából készülő felmérés elkészítése az Compliance Officer szakmai iránymutatása mellett történik. Az igényfelméréssel járó, valamint azt követően minden további adatgyűjtés, illetve az adatkezelést eredményező eljárások kialakítása és alkalmazása, melyek – ezen adatok nyilvántartása által – lehetővé teszik, vagy adott esetben megkönnyítik az ügyfelek számára a termék vagy szolgáltatás igénybevételét, vagy az adatok gyűjtése és kezelése a MikroCredit Zrt. által nyújtott többletszolgáltatásokhoz, vagy speciális ügykezeléshez szükséges, melynek felügyelete a Compliance Officer feladata a folyamatos adatvédelmi megfelelés biztosítása érdekében.

### 1.5.2. Fogyasztóvédelmi kockázatok

A Fogyasztóvédelmi Ügyekért Felelős Kapcsolattartó (Compliance Officer) a fogyasztóvédelmi megfelelés folyamatos biztosítása érdekében **figyelemmel kíséri** az igényfelmérés eredménye alapján indokolt **szolgáltatásszervezési intézkedések megtételét, továbbá állást foglal** minden olyan kérdésben, mely az egyes termékek, illetve **szolgáltatások fogyatékos ügyfeleknek történő biztosítására** vonatkozik, különös tekintettel arra, nem kerültek-e diszkriminatív módon kizárásra fogyatékos ügyfelek egyes termékek vagy szolgáltatások igénybevételének lehetőségéből.

## 2. Az ügyintézők fogyatékos ügyfelekkel történő kapcsolat kialakítása és fenntartása érdekében szükséges belső oktatás rendje

Annak érdekében, hogy a Társaság alkalmazottai a fogyatékos ügyfelek kiszolgálásához szükséges megfelelő ismeretekkel rendelkezzenek, megfelelő oktatásban kell részesülniük.

A Társaság kijelenti, hogy a természetben a 1134 Budapest, Váci út 45. szám alatt található ügyfélkapcsolati pontja a fogyatékkal élő ügyfeleink számára akadálymentesnek tekinthető; az ügyfélkapcsolati pont személyzete jelen Szabályzat szellemiségével összhangban tájékoztatásban és oktatásban részesült.

## IV. Záró rendelkezések

A szabályzat 01. számú verzióját az MikroCredit Zrt. Igazgatósága a X/2017 (XX.XX) sz. igazgatósági határozattal fogadta el.