

## Ügyféltájékoztató

### ***Fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférésről***

***A hitelintézetekben „A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról”*** szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendeletnek megfelelően a Nyugat Takarékszövetkezet munkatársai a szerződés megkötését megelőzően felajánlják, hogy - erre vonatkozó igény esetén - tájékoztatást nyújtanak szóban vagy írásban a vonatkozó szabályzatban rögzített, a fogyatékos ügyfeleknek egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról.

A Nyugat Takarékszövetkezet a szerződéskötési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál kiemelt figyelmet fordít az ügyfél fogyatékoságának jellegére, illetve az ennek megfelelő tájékoztatásra.

A Nyugat Takarékszövetkezet 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 bízson meg az ügyintézésessel.

A Nyugat Takarékszövetkezet a szerződéskötés során a fogyatékos ügyfelek számára a lehetőségekhez képest legegyszerűbb és számukra elfogadható szerződéskötési módot alkalmazza.

Azon ügyfeleknél, akik nem tudják, vagy nem képesek a nevüket leírni, a Nyugat Takarékszövetkezet megvizsgálja annak lehetőségét, hogy az egyes nyilatkozatok megtételére, a közokirati forma helyett a teljes bizonyító erejű magánokirati forma elegendő-e az adott nyilatkozat megtételéhez / szerződés megkötéséhez.

A Nyugat Takarékszövetkezet alkalmazottai a látássérült ügyfelek esetében minden esetben felolvassák, vagy lehetővé teszik, hogy a látássérült ügyfél segítőtje felolvassa a szerződést az ügyfél részére.

Amennyiben az ügyfél erre vonatkozó igényét jelzi, a Nyugat Takarékszövetkezet állandó vagy eseti névíró alkalmazására lehetőséget biztosít. A szerződést a fogyatékkal élő ügyfél helyett aláírhatja továbbá állandó vagy eseti meghatalmazott is, amennyiben meghatalmazása kiterjed az adott ügyletre.

A Nyugat Takarékszövetkezet a hallássérült ügyfelek számára írásbeli tájékoztatást nyújt.

A Nyugat Takarékszövetkezet a hallássérült ügyfelek erre vonatkozó igénye esetén lehetőséget biztosít arra, hogy az ügyfél az általa közreműködésre felkért jelnyelvi tolmáccsal együtt, jelenhessen meg a Nyugat Takarékszövetkezet ügyfél által kiválasztott fiókjában.

A Nyugat Takarékszövetkezet fogyatékos ügyfelek számára, erre vonatkozó igény esetén biztosítja az előzetes időpont egyeztetés lehetőségét, így biztosítva, hogy az ügyfél a szerződéskötést megelőzően a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehesse.

A Nyugat Takarékszövetkezet a szerződéskötéskor 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.: internetbank, telefonos ügyintézés.

A Nyugat Takarékszövetkezet munkatársai a fogyatékkal élő ügyfél erre vonatkozó igénye esetén, személyes egyeztetés keretében, az ügyfél igényeire tekintettel ismerteti termékeit, szolgáltatásait jellemzőjét, vagy segítséget nyújtson az ügyfél részére ezek értelmezéséhez.

A fogyatékos ügyfél erre irányuló kérése esetén a Nyugat Takarékszövetkezet lehetősége szerint külön tárgyalót, továbbá olyan személyes kapcsolattartót biztosít, aki a fogyatékos ügyfél speciális helyzetét ismeri, ez által a pénzügyi szolgáltatások igénybevételét megkönnyítheti.

A Nyugat Takarékszövetkezet 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 Nyugat Takarékszövetkezet a nem szerződészerű teljesítés esetén a kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás során minden esetben tekintettel van a fogyatékkal élő ügyfelek speciális helyzetére, amennyiben erről az érintett személy nyilatkozatot tett, és a speciális kezeléshez szükséges adatkezeléshez hozzájárult.

Azon ügyfelek részére, akik fogyatékoságukból eredően nem tudják igénybe venni az ATM-ből való ingyenes készpénzfelvétel lehetőségét, a Takarékszövetkezet biztosítja, hogy minden más feltétel teljesülése, és az Ügyfél különleges adatainak kezeléséről szóló pozitív nyilatkozata esetén a fogyatékkal élő ügyfél a havonta két, összesen maximum 150.000,- Ft erejéig terjedő ingyenes készpénzfelvételt fióki készpénzfelvétel keretében vegye igénybe.

A Nyugat Takarékszövetkezet vállalja, hogy legalább egy, kiemelt helyen elhelyezett ATM-en a vakok és gyengén látók részére fejlesztett funkciókat biztosít 2017.11.01. napjától.

A Nyugat Takarékszövetkezet a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében felmérést végez a fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igényekről és azok jellegéről, ezért az ügyfelek a Nyugat Takarékszövetkezet bármely kirendeltségében és bármely alkalmazottjánál kitölthetik az egyenlő esélyű kiszolgálással kapcsolatos igényfelmérésről szóló kérdőívet. A kérdőív a Nyugat Takarékszövetkezet fiókjaiban történő benyújtásán túl beküldhető:

- postai úton a 9023 Győr, Bartók B. u. 2- 4.
- elektronikusan a [kozpont@nyugattakarek.hu](mailto:kozpont@nyugattakarek.hu) e-mail címre,
- faxon pedig a 06 96 567 024 telefonszámon keresztül.

Amennyiben Nyugat Takarékszövetkezet a fogyatékos ügyfeleknek a fogyatékoságukra tekintettel többszolgáltatást nyújt, és az ilyen jellegű adatokat – ügyfelek érdekében – nyilvántartja, kezeli, azt minden esetben az Info tv rendelkezéseinek megfelelően teszi.

A Nyugat Takarékszövetkezet fiókhálózatában, a fogyatékosággal élő személyek részére igénybe vehető szolgáltatásokról, részletes információt találnak a szolgáltatási térképen, melyet megtalálhatnak honlapunkon ( [www.nyugattakarek.hu](http://www.nyugattakarek.hu) ), illetve kérés esetén azt munkatársaink átadják érdeklődő ügyfeleink részére.

Amennyiben a fentiekkel kapcsolatban vagy azon túl további kérdésük felmerülne, keressék bizalommal munkatársainkat.

Hatályos: 2017.11.01.

**Nyugat Takarékszövetkezet**