

A CODEX Értéktár Zrt. tájékoztatója a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

A CODEX Értéktár Zrt. fontosnak tartja a fogyatékos ügyfelek esélyegyenlőségét, a CODEX Értéktár Zrt. által nyújtott szolgáltatásokhoz az egyenlő esélyű hozzáférést, melyre figyelemmel az MNB 4/2017.(III.13.) számú Ajánlásában foglaltakra is figyelemmel az alábbi szabályokat alkalmazza és azokat magára nézve kötelezőnek tekinti, egyúttal ezen szabályokról tájékoztatja Ügyfeleit:

I. Fogalom meghatározások:

Fogyatékos ügyfél: a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény (a továbbiakban: Fot.) szerinti fogyatékos szerinti fogyatékos személy, aki a CODEX Értéktár Zrt. által nyújtott szolgáltatást saját nevében vagy képviselőként eljárva igénybe veszi, e célból a CODEX Értéktár Zrt.-vel kapcsolatba lép, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy reklám, illetve szerződéses ajánlat címzettje, függetlenül attól, hogy fogyasztóként vagy annak nem minősülő személyként jár el;

Ügyfélszolgálati pont: a CODEX Értéktár Zrt. ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége (ügyfélszolgálati iroda).

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 CODEX Értéktár Zrt. 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;

Hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve: a fogyatékos ügyfelet érintő döntések, szabályzatok kialakítása és végrehajtása során a CODEX Értéktár Zrt. 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 CODEX Értéktár Zrt. – indokolt esetben – biztosítja számára az arányos és méltányos előnyben részesítés lehetőségét.

II. A fogyatékos ügyfelek számára biztosított lehetőségek:

A fentiekre figyelemmel a CODEX Értéktár Zrt. (a továbbiakban: Társaság) az alábbi lehetőségeket biztosítja a fogyatékkal élő ügyfelek részére:

1. Szolgáltatási térkép elérhetővé tétele

A Társaság 2092 Budakeszi, Szüret utca 5. szám alatti székhelyén, egyben ügyfélszolgálati pontján és a www.ertektar.hu weboldalon teljes szolgáltatási térképét elérhetővé teszi ügyfelei számára.

2. Akadálymentes ügyfélszolgálati pont

A Társaság biztosítja a 2092 Budakeszi, Szüret utca 5. szám alatti székhelye, egyben ügyfélszolgálati pont akadálymentes használatát és akadálymentesített megközelítését (akadálymentes bejáró, lift). A Társaság lehetővé teszi az ügyfélszolgálati ponton a segítő kutyával történő ügyintézés.

3. Előzetes időpont-egyeztetés

A CODEX Értéktár Zrt. lehetőséget biztosít ügyfelei számára a Társaság 2092 Budakeszi, Szüret utca 5. szám alatti székhelyén, egyben ügyfélszolgálati pontján személyesen, e-mailben (info@ertektar.hu) vagy telefonon a +36-1-8156500 telefonszámon keresztül előzetes időpont-egyeztetésre, így az ügyfélnek lehetősége van várakozás nélküli ügyintézésre.

4. Egyablakos ügyintézés lehetősége

A Társaság biztosítja ügyfelei részére az egyablakos ügyintézés, melynek során kijelölt ügyintéző az ügyfél számára az általa igényelt szolgáltatások vonatkozásában teljes körű kiszolgálást nyújt.

5. Szerződéskötési feltételek és tájékoztatás

A Társaság a fogyatékos ügyfél támogatása szempontjából a szerződési feltételek kapcsán, valamint a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatás során biztosítja a látássérült ügyfél számára, hogy a CODEX Értéktár Zrt. munkatársa az igénybe venni kívánt szolgáltatáshoz és megkötni kívánt szerződéshez kapcsolódó dokumentumokat – a titokvédelmi rendelkezések betartásával - két tanú együttes jelenlétében felolvassa és részletesen elmagyarázza az ügyfélnek, illetve hallássérült ügyfelek esetében – előzetesen jelzett igény esetén – jeltolmács, illetve egyéb, az ügyfél által elfogadott segítő személy jelenlétét biztosítja.

A CODEX Értéktár Zrt. a fogyatékos ügyfél számára kellő időt biztosít a szerződésben foglaltak megértésére, részletes – és igény szerint – ügyfélszolgálati ponton kívül történő áttanulmányozására és ennek érdekében az ügyfél igénye szerint a szerződéstervezetet előzetesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja, ezen túlmenően pedig az ügyfél számára személyes egyeztetésre is lehetőséget biztosít, igény szerint az ügyfél által elfogadott segítő személy közreműködésével.

6. **Szerződéskötés**

A CODEX Értéktár Zrt. a fogyatékos ügyfél számára lehetőséget biztosít arra, hogy – állapotának jellegét figyelembe véve – a szerződéskötés közjegyző jelenlétében kerüljön sor az ügyfél választásától függően a közjegyző személyes megkeresésével vagy a közjegyző ügyfélszolgálati ponton történő megjelenésével. Ennek során a Társaság arra törekszik, hogy a fogyatékos ügyfél számára a szerződéskötés minél kisebb terhet jelentsen.

7. **Kapcsolattartás**

A Társaság a szerződéses jogviszony fennállása alatt is biztosítja a fogyatékos ügyfél számára, hogy az ügyfél – előre egyeztetett időpontban – az általa közreműködésre felkért segítő személlyel, jelnyelvi tolmáccsal együtt jelenhessen meg a CODEX Értéktár Zrt. ügyfélszolgálati pontján személyes egyeztetés és/vagy ügyintézés céljából.

Budakeszi, 2017. június 10.

CODEX Értéktár Zrt.

Melléklet:

Szolgáltatási térkép

1. számú melléklet

Ügyfélszolgálati pontok szolgáltatási térképe			
Ügyfélszolgálati pont címe	Az ügyfélszolgálati pont által biztosított speciális eszköz, szolgáltatás, technológia, infrastruktúra	Az ügyfélszolgálati pont által biztosított speciális eszköz	Az ügyfélszolgálati pont által biztosított speciális eszköz
2092 Budakeszi, Szüret utca 5.	Akadálymentes kialakítás	Lift	