



SZABÁLYZAT A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÜGYFELEK SPECIÁLIS ELJÁRÁSAIRÓL

a GranBróker Kft.
független biztosításközvetítői (alkuszi)
tevékenységére vonatkozóan

Hatályos 2024. szeptember 15. napjától

ALAPFOGALMAK

Elsődleges, hogy bármilyen kérdéses esetben megkérdezzük, hogy szüksége van-e az illetőnek segítségre, és ha igen, milyen formában.

Akadálymentes hozzáférhetőség megteremtése alatt értjük olyan intézkedések megvalósítását, amelyek másokkal azonos alapon lehetővé teszik a fogyatékossgal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken.

Az „**ésszerű alkalmazkodás**” az elengedhetetlen és megfelelő módosításokat és változtatásokat jelenti, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékossgal élő személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását.

A fogyatékossgal élő személy felismerésének jellegzetességei kategóriánként:

autizmus spektrumzavarral élő személyek: Az autizmussal élő személy nem érti jól a másik ember viselkedését: szándékait, közléseit, érzelmeit. A társas, együttműködést igénylő helyzetek kezelése nehézségekbe ütközhet, így ennek megértése és az ehhez alkalmazkodó ügyfélkiszolgálás a cél.

beszéd fogyatékossgal élő személyek: Beszéd fogyatékossgal élő személyek esetében az ügyintézés előfordulhat, hogy több időt vesz igénybe és/vagy a kommunikációt támogató szolgáltatás, eszköz vagy személy bevonása szükséges.

értelmileg akadályozott személyek: Értelmileg akadályozott gyermekkel érkező ügyfelek esetében a hosszas várakozás és ügyintézés okozhat nehézséget, fokozott türelemre és megértésre van szükség.

hallássérült személyek: A siket és nagyothalló személyek számára elérhető és igénybe vehető jelnyelvi és/vagy KONTAKT tolmácsszolgáltatás. A KONTAKT szolgáltatás mobil kommunikációs eszköz útján elérhető – jelnyelvi tolmács személyes jelenlétét nem igénylő – videó tolmács szolgáltatás.

látássérült személyek: A látássérült ügyfélnek verbális útmutatás, fizikai segítség nyújtása az elsődleges amit meg lehet és kell tenni az ügyintézés során.

mozgáskorlátozott személyek: A hangsúly a társadalmi akadályok megszüntetésén van, melyhez az alábbi eszközök jelentenek segítséget: akadálymentesítés, ésszerű alkalmazkodás.

halmozott fogyatékossgal élő személyek: Halmozottan fogyatékossgal élő személyek esetében az ügyintézés, kapcsolattartás során jellemzően szükséges eszközzel történő megsegítés és/vagy személyi segítő bevonása útján történik.

pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek: Pszichoszociális fogyatékossgal élő személyek esetében figyelemmel kell lenni arra, hogy ügyfélkapcsolati helyzetben a kommunikáció, az együttműködés kialakítása neheztelt lehet.

A hivatalos szóhasználathoz, kifejezés-gyűjtemény

Az alábbiakban ajánlott kifejezésektől eltérő formában való használat esetén lehetőleg nagyon udvariasan indokolt helyesbíteni, kijavítani a téves szóhasználatot. Ezzel elősegíthető a helyes kifejezések elterjedése, a helytelenek visszaszorulása.

Ajánlott kifejezés	Kerülendő kifejezés	Jelentés, megjegyzés
fogyatékossgal élő személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek)/tag(ok) stb.	fogyatékkal élő, beteg, nyomorék; főnévként önmagában: fogyatékos, sérült, mozgássérült	Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyük mellé egy főnevet is!
mozgáskorlátozott személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek) /tag(ok) stb.	rokkant, béna, argó: kriplli	A béna szó csak az argóban jelenti: ügyetlen.
kerekesszéssel közlekedő személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek)/tag(ok) stb.	kerekesszékebe kényszerült, tolokocsiba kényszerült, kerekesszékes, tolokocsis	A kerekesszéket a mozgáskorlátozott személyek közlekedésre használják. Fajtái mechanikus, elektromos kerekesszék. A mozgásukban akadályozott személyek önálló közlekedése mopedek használatával is biztosítható.
vak, látássérült, látásfogyatékos személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek)/tag(ok) stb.	világtalan; főnévként önmagában: vak	A vak emberek a világtól való megfosztottként értelmezik a világtalan szót. Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyük mellé egy főnevet is!
siket, nem halló, nagyothalló, hallásfogyatékos, hallási fogyatékos személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek)/tag(ok) stb.	süket, főnévként önmagában siket	A siket személyek számára a süket szó azt jelenti: hülye. Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyük mellé egy főnevet is!
siketvak személy(ek) /ember(ek) /ügyfél(ek) /tag(ok) stb.	főnévként önmagában siketvak	Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyük mellé egy főnevet is
jelelni	mutogatni, mutogatás	A jelnyelv használatát jelenti.
jelnyelv (magyar/nemzetközi)	jelbeszéd, jelelés	Önálló nyelv. A főnévként használt <i>jelelés</i> kevésbé jó kifejezés.

jelnyelvi tolmács	jeltolmács	A jeltolmács szóhasználat hátránya, hogy nem fejezi ki azt, hogy egy valódi nyelvről van szó. Hivatalos megnevezés a jelnyelvi tolmács.
értelmi akadályozottsággal élő személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek) /tag(ok) stb., vagy intellektuális fogyatékossgal élő személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek) /tag(ok) stb.	szellemi fogyatékos, debilis, retardált	Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyük mellé egy főnevet is!
pszichoszociális fogyatékossgal/vagy mentális betegséggel élő személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek) /tag(ok) stb. bentlakásos intézményben élő személy: ellátott, egyébként uram, hölgyem	elmebeteg, bolond, ápolt, kezelt,	Az elmebeteg fogalmat széles körben használják, helytelen, stigmatizáló.
autista személy(ek)/ember(ek) /ügyfél(ek) /tag(ok) stb.	autizmusban szenvedő, autizmussal élő, autista (önmagában)	Az autista emberek szószerinti értelmezését zavaró szóhasználat, ezért kerüljük. Az autista szó önmagában történő használata személytelen, csak a problémára utal, ezért az autista személy, ember, gyermek, felnőtt kifejezésekkel kiegészítve használjuk.

Záró rendelkezések

A Magyar Nemzeti Bank március 13-án kiadta a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló 4/2017. (III.13.) számú ajánlását.

Jelen útmutató e témához kapcsolódóan az Országos Fogyatékossgügyi Tanács, az Emberi Erőforrások Minisztériumának Fogyatékossgügyi Főosztálya, valamint a Magyar Nemzeti Bank együttműködésével, a pénzügyi intézmények fogyatékossggal élő ügyfelekkel való megfelelő magatartása és kommunikációja fejlesztésének elősegítése érdekében segédlet alapján készült.

Kelt: Esztergom, 2024. szeptember 15.

Szabó István Gábor s.k.
 ügyvezető tulajdonos