

6/2016. számú közvetlen hatályú Igazgatósági Szabályzat
a Takarékbank Zrt-vel összevont alapú felügyelet alá tartozó Társaság
és a Takarékbank Zrt. részére

6/2016. számú Igazgatósági szabályzat

Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról

Sorszám	Időpont	Módosított rendelkezések	A módosítás tárgya és oka / Megjegyzés	IG határozat száma (Amennyiben a szabályzat módosítása az IG jóváhagyásához kötött)
1.	2016.09.12.	Teljes utasítás	Az utasítás elfogadása	IG-W-92/2016.

Hatályos: 2016. szeptember 12.

Tartalom

1. Preambulum.....	3
1. A Stratégia célja.....	3
2. A Stratégia alanyi hatálya.....	3
3. A Stratégia tárgyi hatálya.....	4
4. Fogalmak.....	4
5. Kapcsolódó jogszabályok.....	5
6. Alapelvek.....	5
7. Különleges rendelkezések.....	6
8. Záró rendelkezések.....	8

KM1 számú melléklet - A fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról szóló szabályzat

1. Preambulum

A Szövetkezeti Hitelintézeti Integráció elkötelezett Ügyfelei magas szinten történő kiszolgálása mellett.

A Szövetkezeti Hitelintézetek hagyományosan a személyes ügyfélkapcsolatok megteremtésének lehetőségét tartják helyi jelenlétük egyik legnagyobb erényének. Munkatársaik nagy hangsúlyt fektetnek Ügyfelek igényeinek megismerésére, a közös bizalmon alapuló üzleti kapcsolat létrehozására.

A Szövetkezeti Hitelintézetek fogyatékkal élő Ügyfelek speciális helyzetét szem előtt tartva törekednek arra, hogy biztosítsák ezen Ügyfelek számára a fogyatékkal nem érintett Ügyfelekkel azonos minőségű pénzügyi szolgáltatásokat akadálymentes módon történő igénybevételének lehetőségét.

2. A Stratégia célja

A Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról (a továbbiakban: Stratégia) elnevezésű dokumentum célja, hogy összefoglalja mindazon alapelveket, amelyeket a Szövetkezeti Hitelintézetek alkalmaznak az egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének megteremtése érdekében.

A Stratégia célja továbbá, hogy a fogyatékkal élő Ügyfelek speciális helyzetükhöz igazodó kiszolgálásban, az esélyegyenlőséget biztosító körülmények megteremtésével egyenlő bánásmódban részesülhessenek, valamint a Szövetkezeti Hitelintézeti szektor tagjai üzletvitelükben, szolgáltatásaik nyújtása, továbbá az ügyfélkommunikáció során, tisztességes módon, a fogyatékkal élő Ügyfelek emberi méltóságát nem sértő bánásmóddal, helyzetüket szem előtt tartva járjanak el.

3. A Stratégia alanyi hatálya

A Stratégiában foglalt célok megvalósítása iránt a Szövetkezeti Hitelintézeti Integráció egésze elkötelezi magát, így az abban foglalt elveknek megfelelő magatartás tanúsítása minden Szövetkezeti Hitelintézet irányító és ellenőrző, felügyelő testületének, a testületek tagjainak, valamint a Szövetkezeti Hitelintézetekkel munkaviszonyban illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személynek (*a továbbiakban együtt: munkatársak*) kötelessége.

Stratégia a fogyatékos személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról
6/2016. számú Igazgatósági szabályzat

Verzió: 1.0

Hatályos: 2016. szeptember 12.

4. A Stratégia tárgyi hatálya

A Stratégia tárgyi hatálya kiterjed a Takarékbank, a vele összevont felügyelet alá tartozó, Társaságok és Szövetkezeti Hitelintézetek pénzügyi szolgáltatása, valamint kiegészítő pénzügyi szolgáltatása (a továbbiakban együttesen: *pénzügyi szolgáltatás(ok)* vagy *szolgáltatások*) nyújtásával összefüggő valamennyi tevékenységére és eljárására.

5. Fogalmak

Jelen Stratégia alkalmazása szempontjából:

- *Ügyfél:*
az a természetes személy, aki igénybe veszi a Takarékbank, az ezzel összevont alapú felügyelet hatálya alá tartozó Társaságok, illetve a Szövetkezeti Hitelintézet által nyújtott pénzügyi szolgáltatást. Ügyfélnek minősül az a természetes személy is, aki a Szövetkezeti Hitelintézet szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás vagy címzett reklám érintettje, valamint az is, aki a szolgáltatás iránt érdeklődik, vagy aki részére a Szövetkezeti Hitelintézet szerződéses ajánlatot tesz („*prospect*” *ügyfelek*).
- *fogyatékos személy:*
az a személy, 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;
- *egyenlő esélyű hozzáférés:*
 - a) a **szolgáltatás** egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal vagy ennek hiányában segítőtje 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** és a Szövetkezeti Hitelintézet által üzemeltetett ATM 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.

6. Kapcsolódó jogszabályok

Jelen dokumentum a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (*Hpt.*), valamint a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet alapján készült.

Jelen Stratégiát a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (*Fot.*) rendelkezéseivel összhangban kell értelmezni.

A Szövetkezeti Hitelintézetek a fogyatékos személy Ügyfelek esélyegyenlőségét biztosító jogszabályok, *az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény*, valamint *Fot.* betartásával járnak el tevékenységük folytatása során.

7. Alapelvek

1. A Szövetkezeti Hitelintézetek elutasítják a diszkrimináció minden formáját, az Ügyfeleikkel fennálló kapcsolat során érvényesítik a tiszteleten és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő, az emberi méltóságot tiszteletben tartó bánásmódot, egyúttal elutasítanak minden olyan magatartást, amely kirekesztő, vagy bármely személyt vagy csoportot hátrányosan különböztet meg.
2. A Szövetkezeti Hitelintézetek igyekeznek mindent megtenni annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő Ügyfelek a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban, számukra kielégítő módon akadálymentesen intézhessék pénzügyeiket.
3. A Szövetkezeti Hitelintézetek tevékenységük végzése során törekednek rá, hogy Ügyfelek helyzetét is figyelembe véve alakítsák ki szolgáltatásaikat, lehetőség szerint biztosítva, hogy azokhoz megkülönböztetés nélkül minden Ügyfelük akadálymentesen hozzáférjen.

4. A Szövetkezeti Hitelintézetek a fogyatékkal élő Ügyfelekkel kötött szerződéseikben ugyanazon jogokat biztosítják, illetve azonos tartalmú köteleességeket állapítanak meg, mint fogyatékkal nem érintett Ügyfeleknek.

8. Különleges rendelkezések

1. A Szövetkezeti Hitelintézetek – működési területük, vonzáskörzetük vonatkozásában – törekednek annak biztosítására, hogy a fogyatékos személyek az igényelt szolgáltatásokhoz lehetőleg a lakóhelyükhöz közel eső településen is hozzájussanak.
2. Arra tekintettel, hogy a fogyatékos személyek jelentős részének a közlekedés jelentős nehézségekkel jár, a Szövetkezeti Hitelintézetek törekednek arra, hogy az intézménnyel, termékeikkel és szolgáltatásaikkal kapcsolatos információk lehetőleg anélkül is elérhetőek legyenek, hogy az Ügyfélnek személyesen kellene felkeresni az Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeket, azokat internetes felületükön akadálymentesítetten közzéteszik, telefonon is – megfelelő azonosítást követően - teljes körű tájékoztatást nyújtanak.
3. Amennyiben a Szövetkezeti Hitelintézetek fogyatékkal élő Ügyfelek egészségi állapotára, fogyatékoságára vonatkozó adatokat –Ügyfelek esélyegyenlőségének megteremtése és akadálymentes hozzáférés biztosítása érdekében - az érintett Ügyfél írásbeli hozzájárulásával nyilvántartanak, vagy azokat kezelik, azt kizárólag az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően teszik.
4. A Szövetkezeti Hitelintézetek a szerződéskötési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál különös figyelmet fordítanak az Ügyfél fogyatékoságának jellegére és mértékére, illetve az ennek megfelelő tájékoztatásra és szerződéskötési folyamatra. Ennek érdekében az Ügyfél fogyatékoságának – látássérült, hallássérült – függvényében speciális tájékoztatási módot (pl. szerződés felolvasása, jeltolmács biztosítása, stb.) biztosítanak.
5. A Szövetkezeti Hitelintézetek törekszenek arra, hogy a szerződéskötés során a fogyatékos Ügyfelek számára – a fogyatékoság jellegéhez igazított eljárást és bánásmódot biztosítva – minél egyszerűbb és a fogyatékoságra tekintettel kialakított szerződéskötési módot alkalmazzanak.
6. A Szövetkezeti Hitelintézetek az egyes szolgáltatások igénybevételéből nem zárják ki a fogyatékkal élő Ügyfeleket, megvizsgálják annak lehetőségét, hogy milyen módon tudják ezen Ügyfelek számára biztosítani a szolgáltatások igénybevételének lehetőségét.

7. A Szövetkezeti Hitelintézetek a belső szabályzataik, eljárásrendjeik kidolgozása során, amennyiben ez indokolt, a fogyatékos személyekkel kapcsolatos eltérő, igényeiknek leginkább megfelelő bánásmód biztosítására kiemelt figyelmet fordítanak.
8. A Szövetkezeti Hitelintézetek elkötelezettek annak biztosításában, arra hogy a Stratégiában meghatározott elvek beépüljenek napi működésükbe.
9. A Stratégiában meghatározott célok megvalósítása érdekében, a Szövetkezeti Hitelintézetek azon munkatársai, akik a fogyatékos személyekkel az ügyintézés során közvetlenül kapcsolatba kerülnek, a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó által szervezett fogyasztóvédelmi oktatás keretében a fogyatékkal élő Ügyfelekkel történő megfelelő kapcsolattartásra és kiszolgálásra vonatkozóan is képzésben részesülnek.
10. A Szövetkezeti Hitelintézetek a szolgáltatásaik nyújtásával kapcsolatos minden észrevételt és javaslatot szívesen fogadnak. A fogyatékkal élő Ügyfelek a szolgáltatások – akadálymentességét érintő – minőségével vagy a Szövetkezeti Hitelintézet munkatársainak eljárásával kapcsolatban tett észrevételét a Szövetkezeti Hitelintézetek az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben vagy bármely Szövetkezeti Hitelintézet által kapcsolattartásra kijelölt csatormán keresztül fogadja.
11. A 10. pontban meghatározottakon túl a Szövetkezeti Hitelintézetek - a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények meghatározása céljából - felmérést készítenek, amelynek keretében a jelen Stratégia részét képező Szabályzatban megfelelő részletességgel meghatározzák
 - a fogyatékos ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelveit és szabályait, különös tekintettel az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseire;
 - az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelveket, valamint ennek megvalósításához szükséges eljárásrendet;
 - az igényfelmérés eredménye alapján esetlegesen indokolt szolgáltatásszervezési intézkedéseket, ideértve a fizikai és infokommunikációs elemeket;
 - a felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrendet.

9. Záró rendelkezések

Jelen Stratégia elválaszthatatlan részét képezi a Szövetkezeti Hitelintézet Igazgatósága által elfogadott, a fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való akadálymentes és egyenlő esélyű hozzáférésre vonatkozó szövetkezeti hitelintézeti Szabályzat.

A Szövetkezeti Hitelintézetek a Szabályzatot, a jelen közvetlen hatályú szabályzat KM 1. számú mellékletében szereplő mintaszabályzat alapján készítik el legkésőbb 2016. szeptember 15. napjáig.

Jelen Stratégiát – integrációs szinten – a Takarékbank Zrt. Igazgatósága hagyja jóvá, a Stratégia ezen jóváhagyást követően hatályba lép.

A Stratégia *KM1. számú melléklete* alapján készült Szabályzatot a Szövetkezeti Hitelintézet irányítási jogkörrel rendelkező vezető testületének meg kell tárgyalnia, és az abban foglaltakat el kell fogadnia.

Jelen Stratégiát a Takarékbank Zrt. Compliance Szakterülete legalább két évente, továbbá a vonatkozó jogszabályok módosulása esetén felülvizsgálja.

Budapest, 2016. szeptember 12.