

Fundamenta-Lakáskassza Zrt. esélyegyenlőségi stratégiája 2020

Hatályos 2020. 11. 19-től

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	2
2. Kapcsolódó szabályozás	2
3. A Fundamenta esélyegyenlőségi stratégiájának alapelvei	2
4. Igények meghatározása céljából készülő felmérés (kérdőív)	3
4.1. A fogyatékossgal élő ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelvei és szabálya	3
4.2. A kérdőíves felmérésre vonatkozó adatkezelési követelmények	3
4.3. A kérdőíves felméréssel kapcsolatos döntések meghozatalának szabályai	4
5. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend	4

1. Bevezetés

Piacvezető szereplőként és felelős szolgáltatóként a lakásfinanszírozásban, fontos célként fogalmazzuk meg, hogy a társadalomban fogyatékossgal élők csoportjai a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényekhez igazodó szolgáltatásban részesüljenek. Fontosnak tartjuk, hogy ezen ügyfeleinkkel kiemelt figyelemmel bánjunk, a kiszolgálásban szem előtt tartjuk nehézségeiket, különleges igényeiket, kidolgozzuk a megfelelő kiszolgálási módokat, valamint mindezekkel munkavállalóink és Személyi bankár hálózatunk is tisztában legyen.

A pénzügyi szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés előmozdítása a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) által is kitűzött cél. A hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) hivatott meghatározni a szabályozási kereteket az egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségéhez elősegítéséhez a hitelintézetek, így a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. (a továbbiakban: Fundamenta) által Magyarország területén végzett, a Hpt. 3. § (1) bekezdésében meghatározott pénzügyi szolgáltatási tevékenységekre vonatkozóan. A Hpt. 283. §-a alapján a hitelintézet a mérete, tevékenységének jellege, nagysága és összetettsége arányában az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület (továbbiakban Igazgatóság) által elfogadott stratégiával kell rendelkezzen az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatási szerződések fogyatékos személyek általi egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségéhez elősegítéséhez. Jelen stratégia a 4/2017 MNB ajánlásnak való megfelelést is szolgálja.

Tekintettel arra, hogy minden tevékenységünket az ügyfelek köré építjük és az Ő érdekükben végezzük, jelen stratégiával mind a jogszabályi előírásoknak, mind az ügyféligenyeknek meg kívánunk felelni.

Vonatkozó jogszabályok és felügyeleti szabályozó eszközök:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- 1998. évi XXVI. tv a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (Fot.)
- a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet
- A Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

2. Kapcsolódó szabályozás

Jelen stratégia a 7. számú melléklete a **Fundamenta-Lakáskassza Zrt.** és a **Fundamenta-Lakáskassza Kft. fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos belső eljárásrendjének.**

3. A Fundamenta esélyegyenlőségi stratégiájának alapelvei

Társaságunk elkötelezett a fogyatékossgal élő ügyfelek kiszolgálása és a kiszolgálási színvonalának folyamatos emelése iránt.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít a fogyatékossgal élő ügyfelek megfelelő tájékoztatására.

Az esélyegyenlőség biztosítása nem csak azt foglalja magában, hogy a fogyatékossgal élők a többi ügyféllel azonos minőségű kiszolgálásban részesüljenek, hanem ezek felett folyamatosan törekszünk arra, hogy lehetőségeihez képest a normál kiszolgálást meghaladó többlétszámú szolgáltatást nyújtsunk számukra.

4. Igények meghatározása céljából készülő felmérés (kérdőív)

4.1. A fogyatékossgal élő ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelvei és szabályai

Weboldalunkon folyamatosan kérdőíves felmérést folytatunk fogyatékkal élő ügyfeleink igényeinek, véleményének megismerése céljából. Kérdőívünk anonim, az adatgyűjtés célja a vonatkozó igények felmérésén, a szolgáltatásunk fejlesztésén kívül a 22/2016. NGM rendeletnek való megfelelés.

A szolgáltatásokhoz való hozzáférés, az ügyfelek magas szintű kiszolgálása és megfelelő tájékoztatása érdekében folyamatosan monitorozzuk folyamatainkat és törekszünk azok fejlesztésére. A fejlesztések célja a pénzügyi szolgáltatások kényelmes és gyors elérésének biztosítása minden ügyfelünk számára.

A weboldalunkon történő kérdőíves igényfelmérés kiterjed a fogyatékos személyeket megillető jogok biztosítása érdekében különösen az alábbi körülményekre:

- **Környezet:** a fogyatékos személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezetre, amely jog vonatkozik különösen az épített környezettel kapcsolatos elérhetőségre és tájékozási lehetőségekre.
- **Kommunikáció:** A fogyatékos személynek, családtagjainak, segítőinek biztosítani kell a hozzáférés lehetőségét a közérdekű információkhoz, továbbá azokhoz az információkhoz, amelyek a fogyatékosokat megillető jogokkal, valamint a részükre nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosak. az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes (Fot. 4. § hc pont). A kommunikációban jelentősen gátolt személy számára a pénzügyi szolgáltatások igénybevételekor lehetővé kell tenni a tájékozódás és a személyi segítség feltételeit. A fogyatékos személyt az információs esélyegyenlőség megilleti az információs társadalmi szolgáltatások igénybevételekor.
- **Pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés:** A fogyatékos személy számára a törvényben és az NGM rendeletben meghatározottak szerint – figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. A Fundamenta törekszik szolgáltatásai oly módon történő fejlesztésére, mely során figyelembevételre kerülnek az igényfelmérés során megfogalmazott igények. A döntésre vonatkozó alapelvek megegyeznek a Bausparkasse Schwabisch Hall AG üzleti és etikai elveivel.

4.2. A kérdőíves felmérésre vonatkozó adatkezelési követelmények

Vállaljuk, hogy a természetes személyek adatainak kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során, mint adatkezelő az AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről – általános adatvédelmi rendelet – rendelkezéseinek megfelelően járunk el.

4.3. A kérdőíves felméréssel kapcsolatos döntések meghozatalának szabályai

A folyamatosan elérhető felmérésre beérkező válaszok feldolgozása és a megfelelő szervezeti egységhez történő eljuttatása a Compliance igazgatóság feladata. A felmérések eredményéről, tapasztalatairól a Compliance igazgatóság számol be az Igazgatóságnak.

Szükség esetén az Igazgatóság dönt az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések – ideértve a fizikai és infokommunikációs – elemek megvalósításáról.

5. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend

A pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megelőzően felhívjuk az ügyfél figyelmét, hogy kérés esetén tájékoztatást nyújtunk szóban vagy írásban a vonatkozó Eljárásrendben rögzített, a fogyasztóknak egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról. Amennyiben a jogi szabályozásnak megfelelően kötelező írásos tájékoztatást adni az ügyfelek számára, ebben az esetben látássérült ügyfelek részére biztosítjuk a szóbeli, felolvasásos tájékoztatást két ügyleti tanú jelenlétében (az írásos tájékoztatók átadási kötelezettségének betartása mellett).

A szolgáltatásra irányuló szerződés megkötése előtt jogosultak vagyunk ellenőrizni, hogy a szerződni kívánó fél (leendő ügyfél) részére történő szolgáltatásnyújtás milyen kockázattal jár. Ennek érdekében jogosultak vagyunk az Érintettől a kockázatértékelés céljából adatokat, dokumentumokat kérni, és azokat elemezni, ellenőrizni, valamint a rendelkezésére álló adatállományokat a kockázat-elemzés céljából felhasználni.

Az ügyfelek visszajelzése elengedhetetlen a fejlődéshez és javuláshoz. Társaságunk a megkeresések során a lehető legrövidebb időn belül intézkedik a problémák gyors megoldása és a hasonló helyzetek jövőbeni megismétlődésének megelőzése érdekében.

Az ügyfelekre vonatkozó információval való munka során gondoskodunk annak védelméről. Az ilyen adatokhoz csak korlátozott számú felhatalmazott dolgozónk fér hozzá és csak akkor, ha az a szolgáltatás nyújtáshoz, a megkeresések teljeskörű megválaszolásához elengedhetetlenül szükséges.

A szerződések megkötése előtt – az ügyfél konkrétan felvázolt igényei alapján – teljes körűen tájékoztatjuk az ügyfelet a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről (szóbeli tájékoztatás, és/vagy, felolvasásos tájékoztató és/vagy írásos tájékoztató, illetve jogszabály által előírt esetekben írásos tájékoztató, valamint a szóbeli, felolvasásos tájékoztató mellett átadott írásos tájékoztató formájában).

A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó alapelvek meghatározásánál figyelembe vesszük, hogy az ügyfélkiszolgálást lehetőség szerint akadálymentesen hajtsuk végre, ennek módját kiszolgálási csatornánként meghatároztuk a szolgáltatási térképben.

A fogyatékossgal élők számára szolgáltatási térképet készítettünk, amelyben az ügyfelek tájékoztatást kapnak szolgáltatásaink igénybevételének módjáról. A szolgáltatási térkép elérhető honlapunkon (www.fundamenta.hu) a *Hasznos/Dokumentumtár/Akadálymentesítési stratégia* menüpont alatt, valamint a hivatalos Ügyfélponton (Budapest, XII. ker. Alkotás utca 55-61.).

A honlapunk kezdő oldaláról érhető el az Akadálymentes portál, ami a látássérült ügyfelek és érdeklődők számára biztosítja a lakás-előtakarékossági szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat, dokumentumokat.

Törekszünk arra, hogy a pénzügyi szolgáltatásokat a fogyatékkal élő ügyfelek is igénybe tudják venni. Az ügyintézőink kötelesek felhívni az ügyfél figyelmét azokra az eljárásokra, amelyek során nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte, és azon szolgáltatásokra, amelyek használatában a fogyatékkal élő ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza.

A fogyatékkal élő ügyfél személyes, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében történő megjelenése esetén biztosítjuk az előzetes időpont-egyeztetés alapján, igény szerint szeparált tárgyaló helyiséget, és a személyes segítségnyújtó személy, segítő, jeltolmács, tanúk, stb. igénybe vételének lehetőségét. Fogyatékkal élő ügyfelek esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges ügyintézés során elegendő időt biztosítunk az ügyfélnek a szükséges meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú, jelnyelvi tolmács jelenlétének biztosításához.

A fizikai akadálymentesítés során biztosítjuk az ügyfelek számára ügyintézésre kijelölt helyiségek (Fundamenta Ügyfélpont, Budapest, XII. kerület, Alkotás utca 55-61.) nyitvatartási időben történő megközelíthetőségét mozgássérült ügyfelek részére, másfelől az ott lévő eszközök – mint például az ügyfélpultok – akadálymentes használatát.

A fogyatékkal élők egyes csoportjai számára (látássérültek, mozgássérültek, értelmi fogyatékosággal élők) használható megoldás pénzügyi szolgáltatások intézésére a telefonos ügyfélszolgálat. A menürendszer lehetőséget ad arra már a telefonálás kezdetén, hogy ügyintézőhöz jussanak az ügyfelek, lerövidítve a várakozási időt.

Személyes segítségnyújtás keretében fogyatékkal élő ügyfelek ún. segédszemélyek közreműködését vehetik igénybe, illetve a fogyasztók védelme érdekében adott esetben segédszemély közreműködése szükséges. Segédszemély az ügyleti tanú és a jeltolmács (jelnyelvi tolmács), akiket az ügyfél bármikor magával hozhat az ügyintézése során.

A fogyatékosággal élők kiszolgálásával kapcsolatos részletes eljárásokat a **Fundamenta-Lakáskassza Zrt. és a Fundamenta-Lakáskassza Kft. fogyatékosággal élőkkel kapcsolatos** belső, munkatársak számára készített eljárásrendje tartalmazza.