



SZÖVETKEZETI HITELINTÉZETEK
INTEGRÁCIÓS SZERVEZETE

4/2019. számú SZHISZ külső szabályzat
V.1.0

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

Hatálybalépés: 2019. június 1.

Kiadja: Jogi és Szabályozási Szakterület

Szabályatkészítési előlap

A szabályzat tárgya (neve):

Stratégia a fogyatékkal élő személyek Szövetkezeti Hitelintézeti Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról	V.1.0. verziószám
---	-------------------

Szabályzatgazda szakterület:

Jogi és Szabályozási Szakterület

Jóváhagyás:

Elfogadó határozat száma és dátuma	Elfogadó testület
62/2019. (05.14), 75/2019 (05.31)	Ügyvezetés

Készítő, véleményezők:

Esemény	Dátum	Megjegyzés
Szabályzatot készítette: Központi Bank Compliance és Bankbiztonsági Igazgatóság	2019. április	
Véleményezte: SZHISZ Jogi és Szabályozási Szakterület	2019. április	
Utoljára módosította: dr. Török Katalin	2019. május 31.	

Verzió/státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka	Megjegyzés
V.1.0	2019.06.01.	Első verzió	

Egyéb megjegyzés:

--

Tartalom

1.	Általános rendelkezések.....	4
1.1.	A szabályzat célja.....	4
1.2.	A szabályzat tárgyi hatálya	4
1.3.	A szabályzat alanyi hatálya.....	4
1.4.	Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok	5
1.4.1.	Jogszabályok.....	5
1.4.2.	Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok.....	5
1.4.3.	Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok.....	6
1.4.4.	Kapcsolódó egyéb dokumentumok.....	6
1.5.	Fogalmak	6
2.	Alapelvek.....	7
3.	Különleges rendelkezések	8
4.	Záró rendelkezések.....	9
5.	Mellékletek.....	9

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

A *Stratégia* célja, hogy összefoglalja mindazon alapelveket, amelyeket az MTB Csoport alkalmaz 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 az MTB Csoport 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.

Az MTB Csoport elkötelezett ügyfelei magas szinten történő kiszolgálása mellett.

Az MTB Csoport tagjai hagyományosan a személyes ügyfélkapcsolatok megteremtésének lehetőségét tartják helyi jelenlétük egyik legnagyobb erényének. Munkatársaik nagy hangsúlyt fektetnek ügyfeleik igényeinek megismerésére, a közös bizalmon alapuló üzleti kapcsolat létrehozására.

Az MTB Csoport fogyatékkal élő ügyfeleik speciális helyzetét szem előtt tartva törekszik arra, hogy biztosítsa ezen ügyfelei számára a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű pénzügyi szolgáltatásokat akadálymentes módon történő igénybevételének lehetőségét.

1.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed az MTB Csoport tagjainak pénzügyi szolgáltatása, valamint kiegészítő pénzügyi szolgáltatása *(a továbbiakban együttesen: pénzügyi szolgáltatás(ok) vagy szolgáltatások)* nyújtásával összefüggő valamennyi tevékenységére és eljárására.

1.3. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed:

- azon Szövetkezeti Hitelintézetekre, amelyek a Központi Bank és a szövetkezeti hitelintézetek közötti, a Központi Bank által, központosítva ellátott compliance tevékenységre vonatkozó szolgáltatási szint megállapodást (SLA-k) aláírták;
- a Központi Bankra;

- a Szövetkezeti Hitelintézetek Integrációs Szervezetére (a továbbiakban: Integrációs Szervezet).

A jelen szabályzat alanyi hatálya a kapcsolt vállalkozásokra és a közvetítőkre nem terjed ki, de az Integrációs Szervezet elvárja, hogy a szabályzat alanyi hatálya alá tartozó intézmények olyan szabályozói környezetet és szerződéses rendelkezéseket alakítsanak ki, melyek biztosítják e szervezetek és személyek vonatkozásában is a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelelő eljárásokat, amit az Integrációs Szervezet az Szhitv-ben foglalt felhatalmazás alapján jogosult ellenőrizni.

1.4. Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok

1.4.1. Jogszabályok

Jogszabály száma	Jogszabály megnevezése
2003. évi CXXV. törvény	az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
1998. évi XXVI. törvény	a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (Fot)
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (Szhitv.)
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról (Info tv.)
Az Európai Parlament és 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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR rendelet)
22/2016. (VI.29.) NGM rendelet	a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról
4/2017 (III.13) MNB ajánlás	a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

1.4.2. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

4/2019. számú SZHISZ külső szabályzat

Stratégia a fogyatékkal élő személyek Integrációban elérhető pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról V.1.0

5

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.3. Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.4. Kapcsolódó egyéb dokumentumok

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése

1.5. Fogalmak

Ügyfél: az a természetes személy, aki igénybe veszi az MTB Csoport által nyújtott pénzügyi szolgáltatást. Ügyfélnek minősül az a természetes személy is, aki az MTB Csoport szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás vagy címzett reklám érintettje, valamint az is, aki a szolgáltatás iránt érdeklődik, vagy aki részére az MTB Csoport tagja szerződéses ajánlatot tesz („prospect” ügyfelek).

Fogyatékkal élő 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, függetlenül attól, hogy fogyasztóként vagy annak nem minősülő személyként jár el;

Egyenlő esélyű hozzáférés:

- 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,
- 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.

Integrációs Szervezet: a Szövetkezeti Hitelintézetek tekintetében a hitelintézetekre és befektetési vállalkozásokra vonatkozó prudenciális követelményekről és a 648/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2013. június 26-i 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 575/2013/EU európai parlamenti és a tanácsi rendelet) 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatait ellátó szervezet.

Központi Bank: az 575/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 10. cikkében meghatározott központi szerv feladatainak ellátásában az Szhitv. felhatalmazása alapján közreműködő, szövetkezeti hitelintézetnek nem minősülő hitelintézet.

Szövetkezeti Hitelintézet: a takarékszövetkezet, a hitelszövetkezet és minden olyan egyéb hitelintézet is, amelynek működését vagy amelynek betéteit 2013. január 1-jén Önkéntes Takarékszövetkezeti intézményvédelmi alapok valamelyike védte, valamint az a hitelintézet is, amelyet az Integrációs Szervezethez benyújtott csatlakozási kérelme alapján a Központi Bank igazgatóságának előzetes egyetértése, továbbá a Felügyelet előzetes jóváhagyását követően felvettek az Integrációs Szervezetbe.

MTB Csoport: a Szövetkezeti Hitelintézetek és a Központi Bank együttesen.

2. Alapelvek

1. Az MTB Csoport elutasítja a diszkrimináció minden formáját, az Ügyfelekkel fennálló kapcsolat során érvényesíti a tiszteleten és megbecsülésen alapuló, méltányos és egyenlő, az emberi méltóságot tiszteletben tartó bánásmódot, egyúttal elutasít minden olyan magatartást, amely kirekesztő, vagy bármely személyt vagy csoportot hátrányosan különböztet meg.
2. Az MTB Csoport igyekszik mindent megtenni annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő Ügyfelek a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban, számukra kielégítő módon akadálymentesen intézhessék pénzügyeiket.
3. Az MTB Csoport tevékenységének végzése során törekszik arra, hogy Ügyfelek helyzetét is figyelembe véve alakítsa ki szolgáltatásait, lehetőség szerint biztosítva, hogy azokhoz megkülönböztetés nélkül minden Ügyfél akadálymentesen hozzáférjen.
4. Az MTB Csoport a fogyatékkal élő Ügyfelekkel kötött szerződésekben ugyanazon jogokat biztosítja, illetve azonos tartalmú köteleességeket állapít meg, mint fogyatékkal nem érintett Ügyfeleknek.

3. Különleges rendelkezések

1. Az MTB Csoport tagja – működési területe, vonzáskörzete vonatkozásában – törekszik annak biztosítására, hogy a fogyatékkal élő személyek az igényelt szolgáltatásokhoz lehetőleg a lakóhelyükhöz közel eső településen is hozzájussanak.
2. Arra tekintettel, hogy a fogyatékkal élő személyek jelentős részének a közlekedés jelentős nehézségekkel jár, az MTB Csoport törekszik arra, hogy az intézménnyel, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információk lehetőleg anélkül is elérhetőek legyenek, hogy az Ügyfélnek személyesen kellene felkeresni az Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeket, azokat internetes felületükön akadálymentesítetten közzéteszi, telefonon is – megfelelő azonosítást követően – teljes körű tájékoztatást nyújt.
3. Amennyiben az MTB Csoport – a fogyatékkal élő Ügyfelei egészségi állapotára, fogyatékkosságára vonatkozó adatokat – Ügyfelei esélyegyenlőségének megteremtése és akadálymentes hozzáférés biztosítása érdekében – az érintett Ügyfél írásbeli hozzájárulásával nyilvántartja, vagy azokat kezeli kizárólag az Info tv. és a GDPR rendelet rendelkezéseinek megfelelően.
4. Az MTB Csoport a szerződéskötési feltételek meghatározásakor, továbbá a szerződéskötés során nyújtott tájékoztatásnál különös figyelmet fordít az Ügyfél fogyatékkosságának jellegére és mértékére, illetve az ennek megfelelő tájékoztatásra és szerződéskötési folyamatra. Ennek érdekében az Ügyfél fogyatékkosságának – látássérült, hallássérült – függvényében speciális tájékoztatási módot (pl. szerződés felolvasása, jeltolmács biztosítása, stb.) biztosít.
5. Az MTB Csoport törekszik arra, hogy a szerződéskötés során a fogyatékkal élő Ügyfelek számára – a fogyatékkosság jellegéhez igazított eljárást és bánásmódot biztosítva – minél egyszerűbb és a fogyatékkosságra tekintettel kialakított szerződéskötési módot alkalmazzon.
6. Az MTB Csoport az egyes szolgáltatások igénybevételéből nem zárja ki fogyatékkal élő Ügyfeleket, megvizsgálja annak lehetőségét, hogy milyen módon tudja ezen Ügyfelek számára biztosítani a szolgáltatások igénybevételének lehetőségét.
7. Az MTB Csoport tagja a belső szabályzataik, eljárásrendjeik kidolgozása során, amennyiben ez indokolt, a fogyatékkal élő személyekkel kapcsolatos eltérő, igényeiknek leginkább megfelelő bánásmód biztosítására kiemelt figyelmet fordít.
8. Az MTB Csoport elkötelezett annak biztosításában, hogy a Stratégiában meghatározott elvek beépüljenek napi működésbe.

9. A Stratégiában meghatározott célok megvalósítása érdekében az MTB Csoport azon munkatársai, akik a fogyatékkal élő személyekkel az ügyintézés során közvetlenül kapcsolatba kerülnek, a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó (FÜFK) által szervezett fogyasztóvédelmi oktatás keretében a fogyatékkal élő Ügyfelekkel történő megfelelő kapcsolattartásra és kiszolgálásra vonatkozóan is képzésben részesülnek.
10. Az MTB Csoport a szolgáltatásai nyújtásával kapcsolatos minden észrevételt és javaslatot szívesen fogad. A fogyatékkal élő Ügyfelek a szolgáltatások – akadálymentességét érintő – minőségével vagy az MTB Csoport munkatársainak eljárásával kapcsolatban tett észrevételét az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben vagy a kapcsolattartásra kijelölt csatornákon keresztül fogadja.
11. A 10. pontban meghatározottakon túl az MTB Csoport - a fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények meghatározása céljából - felmérést készít, amelynek keretében a jelen Stratégia részét képező Szabályzatban megfelelő részletességgel meghatározza
 - a fogyatékos ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelveit és szabályait, különös tekintettel az Info tv. és a GDPR rendelet 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.

4. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2019. június 1.

A szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, de legalább kétévente esedékes.

5. Mellékletek

1. számú melléklet: szabályzat
2. számú melléklet: kérdőív