

4/2019. számú IKSZ külső szabályzat
V.4.1

**Stratégia a fogyatékkal élő személyek pénzügyi
szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése
biztosításáról**

Hatálybalépés: 2025. május 5.

Kiadja: Jogi és Szabályozási Szakterület

Szabályzatkészítési előlap

Jóváhagyás:

Elfogadó határozat száma és dátuma	Elfogadó testület
14/2025-K (04.09)	Ügyvezetés (jóváhagyva a Közgyűlés KGy 16/2025 (04.30) sz. határozatával)

Verzió/státuszkövetés:

Verzió	Dátum	Módosítás oka	Megjegyzés
V.4.1	2025.05.05.	Felülvizsgálat, csoportszabályzatoknak való megfelelés	

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	4
1.4.1.	Jogszabályok, felügyeleti szabályozó eszközök	4
1.4.2.	Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok	5
1.4.3.	Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok	5
1.4.4.	Kapcsolódó egyéb dokumentumok	5
1.5.	Fogalmi meghatározás, definíciók	6
2.	Alapelvek	7
2.1.	Általános alapelv	7
2.2.	Az arányosság és az észszerű alkalmazkodás elve	7
2.3.	Egyenlő esélyű hozzáférés elve	7
2.4.	Egyetemes tervezés elve	7
2.5.	Hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve	8
2.6.	„Semmit rólunk nélkülünk” elve	8
2.7.	Jogszerű adatkezelés	8
2.8.	Szubszidiaritás elve	8
3.	Az akadálymentesség biztosítása	8
4.	Szerződéskötés és tájékoztatás	9
5.	Online és technológiai szolgáltatások	9
6.	Képzés, szabályozás és felelősségvállalás	10
7.	Adatkezelés alapja és célja	10
8.	Igényfelmérési kérdőív	11
9.	Záró rendelkezések	11
10.	Mellékletek	11

1. Általános rendelkezések

1.1. A szabályzat célja

Az egyenlő esélyű hozzáférést elősegítő stratégia (továbbiakban: stratégia) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 283. §-a és a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet alapján a Társaságok társadalmi felelősségvállalása érdekében született meg annak érdekében, hogy figyelmet és megkülönböztetett hangsúlyt fektessenek a fogyatékkal élő ügyfelek speciális helyzetére, az esélyegyenlőségüket előmozdító különleges bánásmódra. Alapvető cél, hogy a stratégiai elvárások szervesen épüljenek be a napi működésbe, valamint a vezető tisztségviselők és valamennyi munkatárs szemléletének integráns részét képezzék. Továbbá cél, hogy a Társaságok úgy nyújtsanak hatékony támogatást, hogy töreksszenek a fogyatékkal élő ügyfelekre háruló ügyintézési és adminisztratív terhek minimalizálására.

Ennek keretében a stratégia célja, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel - lehetőség szerint - azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség biztosításának előmozdítása érdekében.

1.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A stratégia tárgyi hatálya kiterjed a Társaságok, illetve közvetítőik által a fogyatékkal élő, segítséggel menekülő, valamint menekülésben korlátozott ügyfelek részére pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások nyújtásával összefüggő valamennyi tevékenységére.

1.3. A szabályzat alanyi hatálya

Jelen szabályzat kiterjed az Integrációs Szervezet pénzügyi intézmény tagjaira, valamint az Szhitv. szerinti Kapcsolt Vállalkozásokra - ide nem értve a végelszámolás alatt álló vállalkozásokat (a továbbiakban együttesen: Társaság), valamint ezen intézmények valamennyi alkalmazottjára (ideértve a vezető tisztségviselőket is), illetve az azokkal munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyre.

1.4. Kapcsolódó szabályzatok, jogszabályok

1.4.1. Jogszabályok, felügyeleti szabályozó eszközök

Jogszabály száma	Jogszabály megnevezése
1998. évi XXVI. törvény	a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (Fot)
2013. évi CCXXXVII. törvény	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)

4/2019. számú IHSZ külső szabályzat

[Stratégia a fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról V.4.1](#)

22/2016. (VI.29.) NGM rendelet	a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról
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)
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról (Info tv.)
2007. évi XCII. törvény	a Fogyatékos-sággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről (továbbiakban: Egyezmény)
2003. évi CXXV. törvény	az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
4/2017 (III.13) MNB ajánlás	a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról
9/2020 (VII. 14.) számú MNB ajánlás	A fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
2013. évi CXXXV. törvény	a szövetkezeti hitelintézetek integrációjáról és egyes gazdasági tárgyú jogszabályok módosításáról (Szhitv.)
54/2014. (XII. 5.) BM rendelet	az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról
3/2002. (II. 8.) SzCsM-EüM együttes rendelet	a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről

1.4.2. Hivatkozott szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.3. Hivatkozó szabályzatok, dokumentumok

szabályzat azonosítója	szabályzat megnevezése

1.4.4. Kapcsolódó egyéb dokumentumok

dokumentum azonosító	dokumentum megnevezése

4/2019. számú IHSZ külső szabályzat

Stratégia a fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról V.4.1

1.5. Fogalmi meghatározás, definíciók

Fogyatékkal élő ügyfél: a Fot. 4. § a) pontjában meghatározott fogyatékkal élő 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), aki a Társaság által nyújtott szolgáltatást saját nevében vagy képviselőként eljárva igénybe veszi, ezen célból a Társasággal kapcsolatba lép, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy reklám, illetve szerződéses ajánlat címzettje, 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 segítője révén - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,
- az ügyfélszolgálati pontok és ATM berendezések egyenlő eséllyel hozzáférhetők, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint a fiókban a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,
- 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.

Ügyfélszolgálati pont: a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyisége (így különösen bankfiókja és egyéb ügyfélszolgálati irodája).

Integrációs tag: az Integrációs Szervezet tagjai közé felvett Társaság, amely a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt intézmény.

Integrációs Szervezet: Társaságok 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.

Kapcsolt vállalkozás: az Integrációs Szervezet tagjának ellenőrző befolyása alatt működő szervezet.

Fogyasztó (Ügyfél): önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Közvetítő: a pénzügyi szolgáltatás közvetítését a Hpt. 10. § (1) bekezdésben meghatározottak szerint végző személy.

Menekülésben korlátozott személy: olyan személy, aki életkora, értelmi vagy fizikai-egészségi állapota alapján, esetleg külső korlátozás miatt önálló menekülésre nem képes.

2. Segítséggel menekülő személy: olyan menekülésben korlátozott személy, aki fizikai segítség vagy irányítás mellett vagy a külső korlátozás ellenőrzött feloldása és irányítás mellett képes a menekülésre.

Alapelvek

A Társaság felelős szolgáltatóként végzi tevékenységét, ennek során kiemelt figyelmet fordít a fogyasztói érdekek és jogok védelmére, a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatások minőségére.

A Társaság folyamatosan szem előtt tartja a jogszabályok betartását és az egyéb felügyeleti szabályozó eszközök által megfogalmazott fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést.

2.1. Általános alapelv

A Társaság a fogyatékkal élő ügyfelekkel való üzleti kapcsolatainak kialakítása és fenntartása során Országos Fogyatékoságügyi Programban, az Egyezményben, valamint az MNB ajánlásban foglaltakkal összhangban alakítja ki gyakorlatát.

2.2. Az arányosság és az észszerű alkalmazkodás elve

A Társaság mindenkori gyakorlatának kialakítása során azokat az elengedhetetlen és megfelelő megoldásokat alkalmazza, illetve módosításokat vagy változtatásokat hajtja végre, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet a Társaság számára, és adott esetben szükségesek ahhoz, hogy biztosítsák a fogyatékkal élő ügyfelek alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását.

2.3. Egyenlő esélyű hozzáférés elve

A Társaság törekszik arra, hogy a szolgáltatás tervezése, szervezése és nyújtása során olyan intézkedéseket tegyen, amelyek a fogyatékkal élő ügyfelek számára másokkal azonos alapon, és speciális igényeikhez igazodó módon biztosítják 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.

2.4. Egyetemes tervezés elve

A Társaság ügyfélszolgálati pontjainak és ATM berendezései elhelyezésének, termékeinek, programjainak és szolgáltatásainak tervezése és végrehajtása során lehetőségeihez mérten oly módon jár el, hogy azok minden ügyfél számára a lehető legnagyobb mértékben – adaptálás vagy speciális

tervezés szükségessége nélkül – hozzáférhetők legyenek. Az egyetemes tervezés elve érvényesül a szabályozás, a tervezés és a végrehajtás minden fázisában. Az egyetemes tervezés nem zárja ki a támogató eszközök és technológiák használatát, amennyiben a fogyasztékkal élő ügyfélnek arra szüksége van.

2.5. Hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés elve

A Társaság a fogyasztékkal élő ügyfeleket érintő döntések, szabályzatok kialakítása és végrehajtása során különös hangsúllyal veszi figyelembe a hátrányos megkülönböztetés törvényi tilalmát, továbbá tekintettel arra, hogy a fogyasztékkal élő ügyfél az őt másokkal azonos alapon megillető jogaival állapotából fakadóan sok esetben kevésbé tud élni, indokolt esetben biztosítja számára az arányos és méltányos előnyben részesítés lehetőségét.

2.6. „Semmit rólunk nélkülünk” elve:

A fogyasztékkal élő ügyfelet érintő programok (ideértve a belső képzéseket is), szabályzatok, illetve a fejlesztések végrehajtását megelőzően a Bank lehetőség szerint biztosítja, hogy a fogyasztékkal élő ügyfél érdekeit képviselő érdekvédelmi szervezetek érdemben véleményt nyilváníthassanak az adott cselekvés tartalmáról, gyakorlati hasznáról.

2.7. Jogszerű adatkezelés

Amennyiben a Társaság a fogyasztékkal élő ügyfélnek speciális állapotára tekintettel többlétszolgáltatást nyújt, az erre vonatkozó adatokat a 8. pont szerint kezeli és tartja nyilván figyelemmel a mindenkor hatályos és alkalmazandó adatvédelmi jogszabályok előírásaira.

2.8. Szubszidiaritás elve

A fogyasztékkal élő ügyfelet érintő szolgáltatásokat a Társaság oly módon szervezi meg, hogy azok mind területileg, mind pedig az ügyintézés és a döntéshozatal szervezeti szintjeit tekintve az érintett személyekhez a lehető legközelebb, a rájuk háruló ügyintézési, adminisztratív terhek minimalizálása mellett nyújtson hatékony támogatást.

3. Az akadálymentesség biztosítása

A Társaság törekszik arra, hogy minél több ügyfélszolgálati ponton biztosítsa a fogyasztékkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáférést az általa kínált szolgáltatásokhoz.

Az ügyfélszolgálati pontok kiépítésekor, illetve felújításakor az arányosság, valamint az észszerű alkalmazkodás elve alapján lehetőségeihez mérten figyelembe veszi az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény, az országos településrendezési és építési

követelményekről szóló 253/1997. (XII.20.) kormányrendelet, 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról, 3/2002. (II. 8.) SzCsM-EüM együttes rendelet a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről, valamint a Belügyminisztérium által kiadott, mindenkor hatályos Tervezési segédlet akadálymentesítésre vonatkozó rendelkezéseit, továbbá az MNB ajánlásban a fizikai környezet kialakítására vonatkozó elvárásokat, illetve javaslatokat.

Az ATM-ek, valamint a szolgáltatások igénybevétele során alkalmazott eszközök kiépítése, valamint korszerűsítése során kiemelt figyelmet fordít arra, hogy azok egyenlő eséllyel hozzáférhetőek legyenek a fogyatékkal élő ügyfelek számára is.

A Társaság a honlapján, illetve az ügyfélszolgálati pontokon akadálymentesen elérhetővé teszi a fogyatékkal élő ügyfelek számára készített szolgáltatási térképet, amely rögzíti a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit ügyfélszolgálati pontonként.

4. Szerződéskötés és tájékoztatás

A Társaság mind a szerződéskötés előtt, mind a szerződés hatályban léte alatt különleges figyelmet fordít a fogyatékkal élő ügyfél állapotának jellegére (látássérült, hallássérült, mozgássérült, stb.) és mértékére, valamint az annak megfelelően alkalmazandó bánásmód biztosítására.

Fogyatékoság észlelése esetén a szerződéskötés során a Társaság felhívja a figyelmet azon eljárásokra, megbízásokra, amelyek igénybe vételéhez nem szükséges az ügyfél személyes megjelenése, és amelyek használatában a fogyatékkal élő ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza (pl.: elektronikus csatornák, telefonos ügyintézés). A Társaság részletes tájékoztatást nyújt továbbá azon szolgáltatásairól, amelyek a fogyatékkal élő ügyfél számára – fogyatékoságának jellegét figyelembe véve – különösen kedvezőek, illetve egyidejűleg bemutatja, hogy mely szolgáltatásainak igénybevétele milyen kockázattal jár a fogyatékkal élő ügyfél számára (pl. bankkártya használatának vagy az elektronikus csatornák igénybevétele kockázatai egyes fogyatékkal élő ügyfelek esetében).

A Társaság a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötését megelőzően felhívja a fogyatékkal élő ügyfél figyelmét arra, hogy kérés esetén szóban vagy írásban tájékoztatást kaphat a vonatkozó szabályzatban rögzített, a fogyatékkal élő ügyfelek számára egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról.

Fogyatékkal élő ügyfél ügykezelésekor a Társaság törekszik arra, hogy a kommunikációban az érintett számára szükséges speciális segítség biztosításában és az általa igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt munkatárs végezze a közvetlen ügyintézését.

5. Online és technológiai szolgáltatások

A Társaság technológiai szolgáltatásainak fejlesztése során olyan korszerű technológiák és alkalmazások bevezetésére törekszik, amelyek hatékonyan képesek megfelelni a fogyatékkal élő ügyfelek speciális igényeinek. A Társaság honlapjának fejlesztése során törekszik arra, hogy a honlapon lévő információk a fogyatékkal élő ügyfelek számára akadálymentesen elérhetőek legyenek.

6. Képzés, szabályozás és felelősségvállalás

A fogyatékkal élő ügyfelekkel történő megfelelő kapcsolattartás és kiszolgálás érdekében a Társaság rendszeresen képi munkavállalóit. Az oktatás részeként összeállítandó tananyag, módszertan összeállítása során kiemelt hangsúlyt fektet a fogyatékkal élő ügyfelekkel szembeni bánásmódra, az empátikus készségek fejlesztésére, a veleszületett méltóságnak, az egyéni autonómia tiszteletének, a hátrányos megkülönböztetéstől való mentességnek, az esélyegyenlőségnek, valamint a hozzáférhetőségnek a jelentőségére. A Társaság az oktatási anyag összeállítása során figyelembe veszi a fogyatékkal élő ügyfelek érdekvédelmét képviselő szervezetek véleményét, valamint a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 9/2020. (VII. 14.) számú MNB ajánlás rendelkezéseit.

A Társaság a fogyatékkal élő ügyfelek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szabályzatot (továbbiakban: szabályzat) készít, és a stratégia végrehajtási és részletszabályait tartalmazza. A szabályzatot a Társaság irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete fogadja el.

A Társaság pénzügyi szolgáltatásai nyújtása során vizsgálja, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek milyen módon és milyen feltételek mellett tudnák igénybe venni az általa nyújtott szolgáltatásokat. Erre tekintettel a fogyatékkal élő ügyfeleket egy adott pénzügyi szolgáltatás igénybevételéből mérlegelés nélkül kizárni nem lehet, kivéve, ha a kizárásnak tárgyilagos oka alapján az adott jogviszonnyal összefüggő észszerű, általánosan elvárható módon nem kiküszöbölhető indoka van.

7. Adatkezelés alapja és célja

A fogyatékkal élő személyek adatainak kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során a Társaság, mint adatkezelő az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályok, elsődlegesen a GDPR előírásainak szem előtt tartásával jár el. A Társaság a megfelelő adatkezelés, illetve nyilvántartás végzéséhez szükséges, a fogyatékkal élő ügyfélre vonatkozó releváns adatok körét, az adatok kezelésének és nyilvántartásának rendjét, az adatkezelés célját, valamint az adatok ellenőrzésének rendjét a vonatkozó Adatvédelmi szabályzatban rögzíti.

A Társaság jogosult a fogyatékkal élő ügyfél által a fogyatékoság jellegére és mértékére vonatkozóan megadott személyes adatokat kezelni a GDPR 6. cikke (1) bekezdése szerinti jogalapokon. Ennek megfelelően a Társaság akkor jogosult a fogyatékkal élő ügyfél személyes adatait kezelni, ha (i) az érintett ahhoz előzetesen hozzájárult (*hozzájárulási jogalap*), (ii) az olyan szerződés megkötéséhez és/vagy teljesítéséhez szükséges, amelyben a fogyatékkal élő személy fél (*szerződéses jogalap*), az (iii) adatkezelés valamely Társaságot terhelő jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (*törvényi jogalap*), illetve ha az adatkezelés (iv) a Társaságnak az érintett jogait és szabadságait megelőző jogos érdeke miatt szükséges (*érdekmérlegelési jogalap*).

Amennyiben a fogyatékosággal kapcsolatos adatokat a Társaság törvényi jogalapon kezeli, úgy az érintettet előzetesen tájékoztatni kell a vonatkozó jogi előírásokról. A Társaság a fogyatékkal élő ügyfél által a szerződés teljesítéséhez és megkülönböztetett (speciális) elbánáshoz szükséges adatokat szerződéses jogalapon kezeli azzal, hogy a fogyatékoság jellegére és mértékére vonatkozóan

megadott különleges kategóriájú adatok azzal a feltétellel kezelhetők, hogy az érintett adatkezeléshez való tájékozott, előzetes és önkéntes hozzájárulását a szerződéskötés keretében az okiratba foglaltan (de a többi szerződéses rendelkezéstől elkülönített aláírás útján) vagy külön hozzájáruló nyilatkozat aláírásával adja meg. A hozzájárulásnak kifejezettnek, visszakereshetőnek kell lennie, így preferált az írásbeli hozzájáruló nyilatkozat beszerzése. A Társaság a rendelkezésére bocsátott adatokat az alkalmazandó jogszabályokkal összhangban kezeli és megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel biztosítja a fogyatékkal élő ügyfél számára a személyes adatai védelmét, illetőleg a személyes adatai kezeléséhez fűződő jogok érvényesülését. Az adatkezelés célja a fogyatékkal élő ügyfél és a Társaság között létrejött szerződések vonatkozásában a nyújtott pénzügyi szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés elősegítése a fogyatékoságára tekintettel, továbbá a szerződésből, illetve annak megszűnéséből fakadó igények speciális érvényesítésének elősegítése.

8. Igényfelmérési kérdőív

A jelen stratégia 1.1 pontjában megfogalmazott cél érdekében a Társaság felmérést készít a fogyatékkal élő ügyfelek speciális igényeinek feltérképezése céljából.

Az információgyűjtés célja azon szolgáltatások körének feltárása, amelyek biztosítják, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek a Társaság pénzügyi szolgáltatásait a fogyatékosággal nem érintett ügyfelekkel, egyenlő eséllyel vehessék igénybe.

Az igényfelmérés alapján meghozandó döntéshez készített előterjesztést a jelen stratégiában megfogalmazott elvek alapján kell elkészíteni. Az igényfelmérés alapján meghozandó döntés fóruma tekintetében a Társaság belső hatásköri szabályzataiban foglalt rendelkezések az irányadók. Az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések szabályait a kapcsolódó szabályzat részletezi.

9. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat hatálybalépésének dátuma: 2025. május 5.

A szabályzat felülvizsgálata szükség szerint, de legalább két évente esedékes.

10. Mellékletek

1. sz. melléklet: A fogyatékkal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése biztosításáról szóló szabályzat
2. sz. melléklet: Kérdőív