

# Fundamenta-Lakáskassza Zrt. és a Fundamenta-Lakáskassza Kft. esélyegyenlőségi politikája

## 1. Bevezetés

Jelen politika a Fundamenta-Lakáskassza Zrt.-nek, valamint a Fundamenta-Lakáskassza Kft.-nek (továbbiakban Fundamenta), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 283. §-a szerinti, a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítését megteremtő stratégiáját tartalmazza.

## 2. A Fundamenta esélyegyenlőségi politikájának alapelvei

A Fundamenta elkötelezett a fogyatékossgal élő ügyfelek kiszolgálási színvonalának folyamatos emelése iránt.

A Fundamenta kiemelt figyelmet fordít a fogyatékossgal élő ügyfeleinek megfelelő tájékoztatására.

Az esélyegyenlőség biztosítása nem csak azt foglalja magában, hogy fogyatékossgal élők a többi ügyféllel azonos minőségű kiszolgálásban részesüljenek, hanem ezek felett a Fundamenta törekszik arra, hogy lehetőségeihez képest a normál kiszolgálást meghaladó többletszolgáltatást nyújtson számukra.

## 3. Speciális intézkedések, szolgáltatási térkép

A fogyatékossgal élők számára a Fundamenta szolgáltatási térképet készít, amelyben az ügyfelek tájékoztatást kapnak a Fundamenta által nyújtott szolgáltatások igénybevételének módjáról.

A szolgáltatási térkép megtalálható a Fundamenta hivatalos honlapján ([www.fundamenta.hu](http://www.fundamenta.hu)) a Hasznos / Akadálymentesítési stratégia menüpont alatt, valamint a hivatalos ügyfélponton (Budapest, II. ker. Tölgyfa utca 24.).

A Fundamenta honlapjának kezdő oldaláról (Hasznos / Akadálymentesítési stratégia menüpont) érhető el az Akadálymentes portál, ami a látássérült ügyfelek és érdeklődők számára biztosítja a lakás-előtakarékossági szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat, azzal, hogy személyes egyeztetés útján egyéb információkhoz is juthatnak ezen ügyfeleink.

A fogyatékossgal élők kiszolgálásával kapcsolatos részletes eljárások leírását a kapcsolódó utasítások (szabályzatok) tartalmazzák.

#### 4. Felmérés készítése

A Fundamenta vállalja, hogy a fogyatékossgal élő ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények és azok jellegének meghatározása céljából időközönként felmérést készít (a továbbiakban „Felmérés”).

Az első felmérés elkészítésének határideje 2017.06.30.

**a) A fogyatékossgal élő ügyfelek érdekében történő információgyűjtés alapelvei és szabályai:**

A Fundamenta vállalja, hogy a természetesszemélyek adatainak kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során, mint adatkezelő az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően jár el.

**b) Felméréssel kapcsolatos döntések meghozatalának szabályai:**

A Felmérés elkészítésének időpontjáról, annak lebonyolítási szabályairól, szervezeten belüli felelőséről a Fundamenta Igazgatósága hoz döntést.

A felmérés elkészítését követően, annak eredményéről, tapasztalatairól, a lebonyolításért felelős terület, írásos beszámolót készít.

Az írásos beszámolót a Fundamenta Igazgatósága fogadja el.

A Fundamenta Igazgatósága szükség esetén dönt az igényfelmérés eredménye alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedések – ideértve a fizikai és infokommunikációs – elemek megvalósításáról.

**c) Felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrendje:**

A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó alapelveket a felelős területek a szolgáltatási térképben foglaltak alapján határozzák meg, lehetőség szerint az ügyfélszolgálat akadálymentesen végrehajtva.

Ügyfélszolgálat során a kapcsolódó szabályozások és oktatási anyagok nyújtanak biztosítékot a kockázatok megfelelő kezelésére.

#### 5. Kapcsolódó szabályozás

Jelen szabályozás kiegészítője a fogyatékossgal élők kiszolgálásának folyamatát és részletszabályait tartalmazó szabályzat (A Fundamenta-Lakáskassza Zrt. és a Fundamenta-Lakáskassza Kft. fogyatékossgal élőkkel kapcsolatos eljárásrendje).