

## **Ismerje meg az egyenlő bánásmód és tisztességes magatartás alapelveit!**

Fontosnak tartjuk az ügyfelekkel szembeni egyenlő és tisztességes bánásmód alapelveit beépíteni a banki folyamatainkba. Az egyenlő bánásmód követelménye a diszkrimináció tilalmának jogi megnevezése. Ezen elv szerint emberek vagy embercsoportok között nem lehet indokolatlanul különbséget tenni.

Az egyenlő bánásmód követelménye akkor sérül, vagyis akkor valósul meg hátrányos megkülönböztetés (idegen szóval: diszkrimináció), ha egy személyt vagy csoportot valamilyen védett tulajdonsága miatt ér hátrány.

A törvényben felsorolt védett tulajdonságok a következők:

- a) nem,
- b) faji hovatartozás,
- c) bőrszín,
- d) nemzetiség,
- e) nemzetiséghez való tartozás,
- f) anyanyelv,
- g) fogyatékoság,
- h) egészségi állapot,
- i) vallási vagy világnézeti meggyőződés,
- j) politikai vagy más vélemény,
- k) családi állapot,
- l) anyaság (terhesség) vagy apaság,
- m) szexuális irányultság,
- n) nemi identitás,
- o) életkor,
- p) társadalmi származás,
- q) vagyoni helyzet,

- r) foglalkoztatási jogviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama,
- s) érdekképviselőhez való tartozás.

A hátrányos megkülönböztetés (diszkrimináció) kivizsgálása iránti kérelmet főszabályként **magá a jogsérelmet szenvedett személy** nyújthatja be.

Tájékoztatjuk, hogy ez irányú bejelentését az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala Egyenlő Bánásmód Főigazgatóságánál tudja megtenni az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Levélcím: Alapvető Jogok Biztosának Hivatala Egyenlő Bánásmód Főigazgatósága 1387 Budapest, Pf. 40.

Telefon: a 06-1-795-2975-ös telefonszámon, az ingyenesen hívható 06-80-203-939-es zöldszámon, a 06-1-795-0760-as faxszámon, továbbá az egyenlobanasmod@ajbh.hu e-mail-címen.

#### **Tisztességes magatartás:**

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma. Az ügyfelek tisztességes kezelését minden helyzetben biztosítani kell. Alapvető elvárás, hogy tisztességesen, becsületesen és átláthatóan járjunk el minden szakmai kérdésben, annak érdekében, hogy elnyerjük ügyfeleink bizalmát. Elsődrendű célunk, hogy ügyfeleink biztonságban érezzék magukat, amikor kérdéseikkel, kéréseikkel vagy problémájukkal a Bankhoz fordulnak. El kell kerülni, hogy bármelyik ügyfelet indokolatlanul kivételezett módon kezeljünk.