

KIVONAT

a

Merkantil Bank Zrt.

**Komplex banki akadálymentesítés, az egyenlő esélyű hozzáférést
megteremtő stratégiájából**

I. JÖVŐKÉPÜNK, KÜLDETÉSÜNK, STRATÉGIAI CÉLUNK AZ EGYENLŐ ESÉLYŰ HOZZÁFÉRÉS TEKINTETÉBEN

(1) A Merkantil Bank Zrt. az OTP Csoport innovatív képességét tovább erősítve mindenkor törekszik a különböző ügyfélcsoportok igényeire szabott értékajánlatainak folyamatos fejlesztésére és ügyfelekhez való eljuttatására. Az OTP Csoport tagjaként mely Közép- és Kelet Európa meghatározó univerzális bankcsoportja, kiemelt hangsúlyt helyezünk felelős társadalmi szerepvállalásunkra. Támogatjuk az emberi kapcsolatokat elmélyítő közösségépítést, valamint a hátrányos helyzetűeket és fogyatékossgal élőket felkaroló esélyteremtést. Figyelemmel kísérjük az OTP Bank együttműködését a helyi, illetve esélyegyenlőséget támogató civil szervezetekkel, biztosítva ezzel az ügyféligenyek széleskörű megismerését, az ügyfélközpontú innovációk megvalósítását, erőforrásaink hatékony és eredményes felhasználását.

(2) Folyamatosan dolgozunk az akadálymentesítés fejlesztésén, célunk, hogy a fogyatékossgal élő ügyfeleink a többi ügyféllel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó kiszolgálásban részesüljenek.

(3) Törekszünk arra, hogy a Merkantil Bank Zrt. méretének, tevékenysége jellegének megfelelően, a szolgáltatások terén a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül teljes körűen akadálymentesek, elérhetőek legyünk a fogyatékossgal élő ügyfelek számára is.

II. STRATÉGIA JOGSZABÁLYI HÁTTERE

(4) A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) 283. §-a kimondja, hogy a hitelintézet mérete, tevékenységének jellege, nagysága és összetettsége arányában irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület által elfogadott stratégiával rendelkezik az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatási szerződések fogyatékos személyek általi egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítéséhez. Az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület az elfogadott stratégiát legalább két évente felülvizsgálja.

(5) A hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelet alapján a hitelintézetnek a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítését megteremtő stratégiát kell készítenie.

III. ELŐZMÉNYEK, ELÉRT EREDMÉNYEK

(6) A Merkantil Bank Zrt. több, mint 12 éve foglalkozik az akadálymentesítés feladataival. Profilja speciális – ügyleteink és ügyfeleink között minimális arányt

képviselnek az általános lakossági banki szolgáltatások –, amelynek következtében a fogyatékossgal élő ügyfeleink aránya is alacsony.

(7) Törekedtünk arra, hogy a bank mind jobban megismerje a fogyatékossgal élő (ügyfél) csoportok igényeit, elvárásait és azonosítsa a megoldandó feladatokat. Ennek érdekében figyelemmel kísértük az OTP Bank szoros együttműködését a fogyatékossgal élő személyeket képviselő szakmai szervezetekkel, pl. a Kézen Fogva Alapítvánnyal évek óta tartó sikeres együttműködését.

III.1. Megvalósult fejlesztések

(8) A hívószámosztó berendezésen elhelyezett dedikált menüponttal biztosítjuk a kerekesszékkal közlekedő vagy bármely fogyatékossgal élő ügyfél hívószámhoz jutását, mely az ügyfélszolgálatban elsőbbséget biztosít a számukra.

(9) Ügyfélszolgálaton lehetőség és igény szerint külön akadálymentesen megközelíthető tárgyalót biztosít a Merkantil Bank Zrt. bármely fogyatékossgal élő ügyfél számára.

(10) A fogyatékkal élő ügyfél kérésére személyes kapcsolattartót biztosítunk, aki az ügyfél speciális helyzetét ismeri.

(11) Biztosítjuk annak lehetőségét, hogy a látássérült ügyfél vakvezető kutyával együtt közlekedhessen a banki ügyfélszolgálaton.

(12) A fogyatékokkal élő ügyfelek a Személyes Ügyfélszolgálat tevékenységi körébe tartozó bármely témában előre egyeztetethetnek időpontot.

(13) Egyablakos ügyintézés megkönnyíti a fogyatékossgal élő ügyfelek ügyintézését.

(14) Nagyító használatára igény szerinti lehetőséget biztosít a Merkantil Bank Zrt. látássérült ügyfelei számára.

(15) Mobil indukciós jelerősítő használatának lehetősége biztosított a siket és nagyothalló ügyfelek számára.

(16) Kommunikációs segédlet, ún. „laminált kártya” bevezetésével segítjük a siket és nagyothalló ügyfelekkel való kommunikációt.

(17) Ügyfélszolgálatunk fizikai megközelíthetősége akadálymentesen biztosított valamennyi – így a kerekesszékkal érkező – ügyfelünk részére is.

III.2. Közérthető kommunikáció

(18) Bankunk a kiszolgálás-minőség és ügyfélművelés javítására irányuló törekvései között jelenleg is kiemelt figyelmet fordít a megváltozott képességű, speciális igényű ügyfelek megfelelő színvonalú kiszolgálására, illetve információhoz juttatására.

(19) A Merkantil Bank termékei és szolgáltatásai kapcsán ügyfelei objektív, teljes körű, ugyanakkor érhető és lényegre törő tájékoztatásra törekszik, ezért folyamatosan fejleszti gyakorlatait.

(20) Törekszünk arra, hogy a fogyatékkal élő ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt munkatárs kerüljön megbízásra a közvetlen ügyintézésessel. Biztosítunk erre a célra kialakított külön munkahelyet, amely lehetőséget ad a diszkrét kiszolgálásra.

(21) Kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékoság jellegére és mértékére a tájékoztatáskor és a szerződéskötéskor egyaránt.

(22) Amikor lehetőség adódik rá, külön felhívjuk a fogyatékosággal élő ügyfelek figyelmét a személyes jelenléte nem igénylő, a személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézésessel teljesen egyenértékű ügyintézési módokra is (pl. Merkantil Webes és direkt értékesítés).

III.3. Fogyatékosággal élő ügyfelek számára biztosított kiszolgálási csatornák

(23) Bankunk a kiszolgálás-minőség és ügyfélművelés javítására irányuló törekvései között jelenleg is kiemelt figyelmet fordít a megváltozott képességű, speciális igényű ügyfelek megfelelő színvonalú kiszolgálására, illetve információhoz juttatására.

(24) Törekszünk arra, hogy a fogyatékosággal élő ügyfelekkel való kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatási módok használatában jártas, tapasztalt, ún. érzékenyített munkatárs kerüljön megbízásra a közvetlen ügyintézésessel. Biztosítunk erre a célra kialakított munkahelyet, amely lehetőséget ad a diszkrét kiszolgálásra.

(25) Kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékoság jellegére és mértékére a tájékoztatáskor és a szerződéskötéskor egyaránt.

(26) Amikor lehetőség adódik rá, külön felhívjuk a fogyatékosággal élő ügyfelek figyelmét a személyes jelenléte nem igénylő, a személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézésessel teljesen egyenértékű ügyintézési módokra is (pl. Merkantil Webes és direkt értékesítés).

(27) Tevékenységünk részleteit a 2. számú Fogyatékosággal élő ügyfelek csoportjai című melléklet tartalmazza.

IV. CÉLJAINK ÉS TERVEINK A JÖVŐBEN

(28) A Merkantil Bank Zrt. stratégiai célja, hogy szolgáltatásai a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül továbbfejlesztésre kerüljenek és tovább bővüljenek, hogy korszerű telefonos-, elektronikus- és mobilszolgáltatásainkat elérhetővé, érthetővé és megismerhetővé tegyük valamennyi ügyfelünk számára.

(29) Célunk, hogy az Országos Fogyatékosügy Tanács, az Emberi Erőforrások Minisztériumának Fogyatékosügy Főosztálya, valamint a Magyar Nemzeti Bank közreműködésével készült a "Segédlet a fogyatékossgal élő, vagy más okból támogatást igénylő ügyfelekkel való hatékony ügyfélszolgálati tevékenység megfelelő kialakításához és végzéséhez"¹ elnevezésű segédletben szereplő információkat a fogyatékossgal élő ügyfelekkel való megfelelő magatartáshoz és kommunikációhoz felhasználjuk.

(30) A jövőben is célunk marad, hogy feltárjuk a fogyatékossgal élő ügyfelek igényeit és elvárásait, megismerjük a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szokásaikat és tapasztalataikat, így továbbra is figyelemmel kísérjük az OTP Bank Nyrt. és az érdekvédelmi szervezetek együttműködésének tapasztalatait. Mindemellett a személyes ügyfélszolgálatról, telefonos ügyintézőinktől, és egyéb csatornákon érkező tapasztalatokat, igényeket is összegyűjtjük, és beépítjük a fejlesztésekre tett javaslatainkba.

- a/ A Bank honlapjának fejlesztésénél figyelmet fordít az akadálymentes honlapokra vonatkozó előírásokra.
- b/ Az ügyfél írásos hozzájárulásával informatikai nyilvántartást fejlesztünk ki a fogyatékossg, illetve annak típusa nyilvántartására, ezzel is biztosítva a kiszolgálás során a specialitások figyelembevételét, illetve az ügyfél fogadására való felkészülést, ha időpontra érkezik.
- c/ Honlapunkról és a Merkantil direkt felületről elérhető időpont foglalási lehetőség kifejlesztése fogyatékossgal élő ügyfeleink részére. Az időpontfoglalás során, amennyiben az ügyfél hozzájárulását adja, jelölhető lesz a fogyatékossg.

(31) Törekszünk tájékoztatóink, honlapunk és egyéb online felületeink, valamint kommunikációs anyagaink érthetőbbé tételére. Ez nem pusztán értelmi fogyatékkal élő ügyfeleink részére hasznos, de komoly segítség minden megértési problémával, kommunikációs nehézséggel küzdő ember számára is.

¹<https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/aktualitasok/segedlet-a-fogyatekossgal-elo-vagy-mas-okbol-tamogatast-igenylo-ugyfelekkel-valo-hatekony-ugyfelszolgalati-tevekenysegi-megfelelo-kialakitasahoz-es-vegzeséhez>

IV.1. Adatkezelés

(32) A kialakított folyamatokban biztosítjuk az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai szerinti adatkezelést. Az információgyűjtések, kutatások és felmérések során az Európai Parlament és a Tanács 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 szóló rendelet (GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell eljárni.

IV.2. Online szolgáltatások

(33) A Merkantil Bank Zrt. honlapjának, ügyfélkapujának továbbfejlesztése során szem előtt tartjuk, hogy a fogyatékossgal élő ügyfeleink különböző csoportjai számára elérhetővé tegyük, függetlenül fogyatékossguk jellegétől.