

Komplex banki akadálymentesítés, az egyenlő esélyű hozzáférést megteremtő stratégia

Hatályos: 2021. július 22-től

I.	Jövőképünk, küldetésünk, stratégiai célunk az egyenlő esélyű hozzáférés tekintetében	2
II.	Háttér	2
III.	Előzmények.....	2
IV.	A fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények és azok jellegének meghatározása céljából készülő felmérés elkészítésének eljárás rendje	2
IV.1.	Az információ gyűjtés alapelvei és szabályai.....	3
IV.2.	Az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek és eljárásrend	3
IV.3.	A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend	3
IV.4.	Adatkezelés	3
V.	Jelenleg elért eredményeink a speciális kiszolgálás fejlesztése terén.....	4
V.1.	Megvalósult fejlesztések:.....	4
V.2.	Fogyatékosággal élő ügyfelek számára biztosított kiszolgálási csatornák.....	4
VI.	Céljaink és terveink a jövőben	4
VI.1.	Átfogó, minden speciális kiszolgálást igénylő csoportot érintő fejlesztések	5
VI.1.1.	Oktatás	5
VI.1.2.	Online szolgáltatások	5

I. Jövőképünk, küldetésünk, stratégiai célunk az egyenlő esélyű hozzáférés tekintetében

A Merkantil Bank Zrt. OTP Csoport innovatív képességét tovább erősítve mindenkor törekszik a különböző ügyfélcsoportok igényeire szabott értékajánlatainak folyamatos fejlesztésére és ügyfelekhez való eljuttatására. Célunk, hogy az OTP Csoport tagjaként Közép- és Kelet Európa legkedveltebb univerzális bankcsoportjává váljunk, mely elérése érdekében kiemelt hangsúlyt helyezünk felelős társadalmi szerepvállalásunkra. Támogatjuk az emberi kapcsolatokat elmélyítő közösségépítést, valamint a hátrányos helyzetűeket és fogyatékkal élőket felkaroló esélyteremtést. Együttműködünk a helyi, illetve esélyegyenlőséget támogató civil szervezetekkel, biztosítva ezzel az ügyféligények széleskörű megismerését, az ügyfélközpontú innovációk megvalósítását, erőforrásaink hatékony és eredményes felhasználását.

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

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. Háttér

A nemzetgazdasági miniszter 22/2016. (VI. 29.) NGM rendelete „a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést előíró szabályokról” alapján a hitelintézetnek a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést elősegítését megteremtő stratégiát kell készítenie.

A stratégia elválaszthatatlan részét képezi a hitelintézet irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete által elfogadott, a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése vonatkozó hitelintézeti szabályzat is.

III. Előzmények

A Merkantil Bank Zrt. több éve foglalkozik az akadálymentesítés feladataival. Mivel Bankunk profilja speciális - ügyleteink és ügyfeleink között minimális arányt képviselnek az általános lakossági banki szolgáltatások -, aminek következtében a fogyatékkal élő ügyfeleink aránya is alacsony.

Törekedtünk arra, hogy a bank mind jobban megismerje a fogyatékkal élő (ügyfél) csoportok igényeit, elvárásait és azonosítsa a megoldandó feladatokat. Ennek érdekében figyelemmel kísértük az OTP Bank Kézen Fogva Alapítvánnyal évek óta tartó sikeres együttműködésének tapasztalatait.

2013-ban – a társadalmi és szabályozói elvárásoknak megfelelően – az OTP Csoportban Komplex Banki Akadálymentesítési program megvalósítására munkacsoport alakult, amely:

- megvizsgálta a fogyatékos célcsoportok (mozgáskorlátozott, vak és gyengénlátó, ill. siket és nagyothalló ügyfelek) ügyféljellemzőit;
- felmérte a fogyatékkal élő ügyfelek részéről esetlegesen felmerülő speciális szolgáltatási igényeket;
- és meghatározta a fejlesztendő területeket, ill. a szükséges intézkedéseket, feladatokat.

IV. A fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igények és azok jellegének meghatározása céljából készülő felmérés elkészítésének eljárás rendje

A Merkantil Bank tulajdonosa, az OTP Bank stratégiai partnerei között van két olyan országos szervezet is, a Siket és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ) és a KézenFogva Alapítvány, akikkel együttműködve közösen kidolgozásra került, hogy a fogyatékos ügyfelek számára a legmagasabb színvonalú kiszolgálást lehessen biztosítani.

A kapcsolattartás a szervezetekkel folyamatos, így a komplex felméréseken kívül is minden évben visszajelzés érkezik a fogyatékos ügyfelek részéről felmerülő igényekről, problémákról, amely információkat az OTP Bank Nyrt. átad a tulajdonában lévő Merkantil Banknak. A felmérés eredményét a Bankcsoport tagjai – így a Merkantil Bank Zrt. is – figyelemmel kísérik, a tapasztalatokat hasznosítják stratégiájuk felülvizsgálata során.

IV.1. Az információ gyűjtés alapelvei és szabályai

Jelen fejezetben a legutóbbi, 2013. évi komplex igényfelmérés módszertana kerül bemutatásra, amely a gyakorlati tapasztalatok alapján folyamatosan fejlesztésre kerül.

Alapelvek és szabályok: A fogyatékos ügyfelek érdekében történő információgyűjtés során 8 fókuszcsoport került kiválasztásra, és interjúztatásra. A csoportok és interjúk szervezését a Kézen Fogva Alapítvánnyal együttműködve, kifejezetten erre a területre szakosodott kutató cég végezte.

A kutatás főbb kérdéscsoportjai a következők voltak (amik a gyakorlati tapasztalatok alapján folyamatosan módosulhatnak, kiegészülhetnek):

- A. Milyen igényeket támasztanak a fogyatékkal élők a bankkal szemben? Mit várnak a banktól technikai, és emberi oldalról?
- B. Milyen bankolási szokásaik vannak (használt termékek, szolgáltatások, ügyintézés módja, mindennapi – pl. lízingdíj befizetése – nagyobb döntést igénylő pénzügyek – pl. gépjármű finanszírozás igénybevétele)?
- C. Hogyan lehetne számukra elősegíteni az ügyintézés (telefonon, interneten és a fiókban)?
- D. Milyen problémákkal találkozhatnak az ügyintézés során? Mennyire sikerül a problémákat orvosolni?

Az igényfelmérés megállapításai alapján indokolt szolgáltatásszervezési intézkedéseket, ideértve a fizikai és infokommunikációs elemeket is, a stratégiai célkitűzéseink között szerepeltetjük, melyek megvalósítása folyamatos.

Információgyűjtés történhet még közvetlenül az ügyfél kommunikáció során is, amikor a kijelölt dolgozó a fogyatékkal élő ügyfél igényének megfelelően interjú vagy kérdőív formájában szerez információkat az igények és problémák, vagyis a szolgáltatás javításának minősége érdekében.

IV.2. Az igényfelmérés alapján hozott döntésre vonatkozó alapelvek és eljárásrend

A felmérések elkészítését követően az OTP Bank Nyrt. a felmérések eredményéről, tapasztalatairól tájékoztatást ad a Merkantil Bank Zrt. részére. A Compliance vezető továbbítja azt - bankon belül a gyakorlati munkavégzés során gyűjtött tapasztalatokkal, problémákkal együtt – az Operatív és Követeléskezelési Igazgatóság ügyvezető igazgatójának és az érintett szakterületek (Személyes Ügyfélszolgálat, Call Center) vezetőinek, majd az érintettek konzultálnak és szükség esetén írásos javaslatot tesznek az indokolt szolgáltatásszervezési intézkedésekre. A jóváhagyást követően, a végrehajtásért pedig – a Compliance vezető felügyelete mellett – az érintett szakterületek vezetői felelősek. A Compliance vezető ellenőrzi a végrehajtást és beszámol arról az Operatív és Követeléskezelési Igazgatóság és a Társaság-irányítási Igazgatóság ügyvezető igazgatójának. A változásokat át kell vezetni a kapcsolódó szabályzatban.

IV.3. A felmerülő kockázatok kezelésére vonatkozó eljárásrend

Az ügyfelek kiszolgálása során a kapcsolódó szabályzat és az oktatási-, továbbá segédanyagok nyújtanak biztosítékot a kockázatok elkerülésére, illetve minimalizálására.

Esetleges kockázat felmerülése esetén az érintett szakterület vezetője azonnal intézkedik, és haladéktalanul értesíti a Compliance vezetőt, aki az Operatív és Követeléskezelési Igazgatóság és a Társaság-irányítási Igazgatóság ügyvezető igazgatójával konzultálva meghatározza annak jövőbeli elkerülése érdekében megteendő intézkedéseket, azok felelősét és határidejét.

IV.4. Adatkezelés

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, továbbá az

információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell eljárni.

V. Jelenleg elért eredményeink a speciális kiszolgálás fejlesztése terén

V.1. Megvalósult fejlesztések:

- Az ügyfélhívón elhelyezett dedikált menüponttal biztosítjuk a kerekesszékesekkel közlekedő vagy bármely fogyatékkal élő ügyfél hívószámhoz jutását, mely elsőbbséget biztosít a számukra.
- Ügyfélszolgálatunkon lehetőség és igény szerint külön tárgyalót biztosítunk.
- A fogyatékos ügyfél kérésére személyes kapcsolattartót biztosítunk, aki az ügyfél speciális helyzetét ismeri.
- Biztosítjuk annak lehetőségét, hogy a látássérült ügyfél vakvezető kutyával együtt közlekedhessen az Ügyfélszolgálaton.
- A fogyatékos ügyfelek a Személyes Ügyfélszolgálat tevékenységi körébe tartozó bármely témában egyeztethetnek előre időpontot.
- Egyablakos ügyintézés.
- Nagyító használatának igény szerinti lehetősége.
- Indukciós jelerősítő használatának lehetősége siket és nagyothalló ügyfelek számára.
- Kommunikációs segédlet, ún. „laminált kártya” bevezetésével segítjük a siket és nagyothalló ügyfelekkel való kommunikációt.
- Kísérő nélkül érkező fogyatékos ügyfelek részére az épületbe való bejutás megkönnyítéséhez videótelefon kiépítése a bejáratnál.

V.2. Fogyatékossgal élő ügyfelek számára biztosított kiszolgálási csatornák

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

Törekszünk arra, hogy a fogyatékos 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 front munkahelyet, amely lehetőséget ad a diszkrét kiszolgálásra.

Kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékossgal jellemező és mértékére a tájékoztatáskor és a szerződéskötéskor egyaránt.

Amikor lehetőség adódik rá, külön felhívjuk a fogyatékkal élő ügyfelek figyelmét a személyes jelenléttel nem igénylő, a fiókkal teljesen egyenértékű ügyintézési módokra is (pl. Merkantil Webes és direkt értékesítés).

VI. Céljaink és terveink a jövőben

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

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 Bank honlapjának fejlesztésénél figyelmet fordít az akadálymentes honlapokra vonatkozó webes szabvány előírásaira.
- az online felület változtatása esetén, erre vonatkozóan a Bank figyelemfelhívást helyez el a látássérült ügyfelek számára
- Az ügyfél írásos hozzájárulásával informatikai nyilvántartást fejlesztünk ki a fogyatékos, illetve annak típusa nyilvántartására, ezzel is biztosítva a kiszolgálás során a specialitások figyelembevételét, illetve az ügyfél fogadására való felkészülést, ha időpontra érkezik.
- Honlapunkról és a Merkantil direkt felületről elérhető időpont foglalási lehetőség kifejlesztése fogyatékkal élő ügyfeleink részére. Az időpontfoglalás során jelölhető lesz a fogyatékoság.

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

VI.1. Átfogó, minden speciális kiszolgálást igénylő csoportot érintő fejlesztések

VI.1.1. Oktatás

A Merkantil Bank Zrt. továbbfejleszti meglévő oktatási anyagát, valamint lehetőség szerint bekapcsolódik az OTP Bank Nyrt. képzési rendszerébe. A jövőben E-learning program és tananyag segítségével is képezzük munkatársainkat a fogyatékkal élő ügyfelek minőségi kiszolgálása érdekében. Az intézményi belső oktatás kiterjed az ügyintézők fogyatékos ügyféllel történő bánásmódjára, az empatikus készségek fejlesztésére.

VI.1.2. Online szolgáltatások

A Merkantil Bank Zrt. honlapjának továbbfejlesztése keretében az ügyfelek részletes leírást kapnak a speciális igényekkel kapcsolatos szolgáltatásokról és azok elérhetőségéről.