

Komplex banki akadálymentesítés, az egyenlő esélyű hozzáférést megteremtő stratégia

Hatályos: 2017. április 1-től

I.	Jövőképünk, küldetésünk, stratégiai célunk az egyenlő esélyű hozzáférés tekintetében.....	2
II.	Háttér	2
III.	Előzmények	2
IV.	Fogyatékos ügyfelek körében végzett igényfelmérések.....	2
IV.1.	2013. évi komplex igényfelmérés	3
IV.2.	Adatkezelés	3
V.	Jelenleg elért eredményeink a speciális kiszolgálás fejlesztése terén	4
V.1.	Megvalósult fejlesztések:.....	4
V.2.	Fogyatékossgal 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 Közép- és Kelet Európa legkedveltebb univerzális bankszövetségévé váljunk, mely elérése érdekében kiemelt hangsúlyt helyezünk felelős társadalmi szerepvállalásunkra. Támogatjuk az emberi kapcsolatokat elmélyítő közösségépítést, valamint a hátrányos helyzetűeket és fogyatékkal élők felkaroló esélyteremtést. Együttműködünk a helyi, illetve esélyegyenlőséget támogató civil szervezetekkel, biztosítva ezzel az ügyféligenyek széleskörű megismerését, az ügyfélközpontú innovációk megvalósítását, erőforrásaink hatékony és eredményes felhasználását.

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

Törekszünk arra, hogy 2020-ig a Merkantil Bank Zrt. méretének, tevékenysége jellegének megfelelően, a szolgáltatások terén a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül teljes körűen akadálymentesek, elérhetőek legyünk a fogyatékosokkal 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 hozzáférést elősegítő hitelintézeti szabályzat is.

III. Előzmények

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

Törekedtünk arra, hogy a bank mind jobban megismerje a fogyatékosokkal élő (ügyfél) csoportok igényeit, elvárásait és azonosítsa a megoldandó feladatokat. Ennek érdekében figyelemmel kísértük az OTP Bank KézenFogva Alapítványtól 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 fogyatékosokkal 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 átad a tulajdonában lévő Merkantil Banknak. A felmérés eredményét a Bankszövetség 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 kerül kiválasztásra, és interjúztatásra. A csoportok és interjúk szervezését az érintett évben kiválasztott, fogyatékos ügyfelek érdekvédelmi szervezetével együttműködve, lehetőleg kutatócég bevonásával, az OTP Marketing Igazgatóság szakmai felügyelete mellett kell elvégezni.

Az információgyűjtés főbb kérdéscsoportjai (ami a gyakorlati tapasztalatok alapján folyamatosan módosulhat, kiegészülhet):

- A. Milyen igényeket támasztanak a fogyatékkal élők a bankkal szemben? Mit várnak a banktól technikailag, 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?

Információgyűjtés történik még közvetlenül az ügyfél kommunikáció során is, amikor a dolgozója 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 felmérés elkészítését követően, az OTP Bank beszámolót/összefoglalót készít, amit megküld a Merkantil Banknak. A Compliance felelős továbbítja azt - bankon belül a gyakorlati munka végzés során gyűjtött tapasztalatokkal problémákkal együtt - Vezérigazgató-helyettesnek és az érintett szakterületek (Központi Bankfiók, 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 felelős felügyelete mellett – az érintett szakterületek vezetői felelősek. A Compliance felelős ellenőrzi a végrehajtást és beszámol arról a Vezérigazgató-helyettesnek. 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.

Mindezen túlmenően a Compliance felelős, legalább évente egyszer megszervezi a próbavásárlásokat, amelyekkel tesztelésre kerül az előírások betartása, ezzel is csökkentve a kockázatokat.

Esetleges kockázat felmerülése esetén az érintett szakterület vezetője azonnal intézkedik, és haladéktalanul értesíti a Compliance felelőst, aki a Vezérigazgató-helyettes konzultálva meghatározza annak jövőbeli elkerülése érdekében megteendő intézkedéseket, azok felelősét és határidejét.

IV.4. Adatkezelés

Az információgyűjtések, kutatások és felmérések során az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell eljárni.

V. Jelenleg elért eredményeink a speciális kiszolgálás fejlesztése terén

V.1.Megvalósult fejlesztések:

- Fiókvezetői utasítás került bevezetésre, mellyel biztosítjuk a fogyatékos ügyfelek színvonalas ügyintézését. Az ügyfélhívón elhelyezett dedikált menüponttal biztosítjuk a kerekesszékes ügyfelek hívószámhoz jutását.
- Fiókunkban 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 a Bankfiókban.
- A fogyatékos ügyfelek a Bankfiók tevékenységi körébe tartozó bármely témában egyeztethetnek előre időpontot.

V.2.Fogyatékossgal élő ügyfelek számára biztosított kiszolgálási csatornák

Bankunk a kiszolgálás-minőség és ügyfélmélny javítására irányuló törekvései között jelenleg is kiemelt figyelmet fordít a megváltozott képességű, speciális igényű ügyfelek megfelelő színvonalú fiók 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 ügyintézésel. Biztosítunk erre a célra kialakított front munkahelyet, amely biztosítja a diszkrét kiszolgálás lehetőségét.

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

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

VI. Céljaink és terveink a jövőben

A Merkantil Bank Zrt. stratégiai célja, hogy 2020-ig 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, 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 és az érdekvédelmi szervezetek együttműködésének tapasztalatait. Mindemellett a bankfiókból, telefonos ügyintézőinktől, és egyéb csatornákon érkező tapasztalatokat, igényeket is összegyűjtjük, és beépítjük a fejlesztésekre tett javaslatainkba.

- Akadálymentesítjük honlapunkat.
- Az ügyfél írásos hozzájárulásával informatikai nyilvántartást fejlesztünk ki a fogyatékossgal, 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 fogyatékossgal.
- Kísérő nélkül érkező fogyatékos ügyfelek részére jelzőgomb (csengő) kiépítése a bejáratnál.
- A fogyatékkal élők kiszolgálására vonatkozó speciális eljárásrend a belső szabályzatokban.

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

VI.1.1. Oktatás

A Merkantil Bank Zrt. továbbfejleszti meglévő oktatási segédletét, bekapcsolódik az OTP Bank képzési lehetőségeibe.

Vásárolunk egy E-learning programot és tananyagot készítünk hozzá, ennek segítségével is képezzük munkatársainkat a fogyatékkal élő ügyfelek minőségi kiszolgálása érdekében.

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.