

# KORLÁTOK NÉLKÜL

**Tájékoztató az OTP Bank akadálymentes szolgáltatásairól, a fogyatékkal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréséről és ügyintézésének részleteiről.**

## Célkitűzéseink

Az OTP Bank innovatív képességét tovább erősítve törekszik a különböző ügyfélcsoportok igényeire szabott szolgáltatásainak folyamatos fejlesztésére, ebben partnerünk a Kézenfogva Alapítvány, az Informatika a Látássérültekért Alapítvány, a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége és a Vakok Állami Intézete. Célunk, hogy a fogyatékkal élő ügyfeleink valamennyi, fogyatékkal nem érintett ügyféllel azonos minőségű, de speciális igényekhez igazodó kiszolgálásban részesüljenek, függetlenül fogyatékkal való jellegétől.

## Általános, átfogó intézkedéseink


Mind a személyes ügyintézés, mind a telefonos és az online tájékoztatás során fokozottan figyelünk az érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes ügyfeleinkre, így a fogyatékkal élőkre is. Megkülönböztetett figyelmet fordítunk a fogyatékkal élők jellegére és mértékére a tájékoztatás és a szerződéskötés során.


- Törekszünk arra, hogy a fogyatékkal élő ügyfeleket a kommunikációban, a számukra szükséges speciális segítség biztosításában és az általuk igénybe vehető szolgáltatások használatában tapasztalt, érzékenyített munkatárs támogassa.
- A fiókfelújítások során szem előtt tartjuk a speciális igényeket, és folyamatosan javítjuk a kiszolgálás minőségét.
- Minden fiókban kialakítottuk a diszkrét kiszolgálás lehetőségét biztosító tárgyalót vagy akadálymentes front munkahelyet.
- Biztosítjuk az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai szerinti adatkezelést.
- A Bank speciális eljárásrenddel rendelkezik a fogyatékkal élő ügyfelek szerződéskötésére és ügyintézésére vonatkozóan, mely eljárásrendeket az adott termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó belső szabályozások, ügyvitelek tartalmazzák.
- Internetbankon keresztül időpontfoglalással a speciális kiszolgálási igény előre jelezhető.
- A Bank honlapján elérhető fiók- és ATM-keresőben akadálymentes keresési opció állítható be.


## Speciális kiszolgálás módjai


Az OTP Bank - a fogyatékkal élők jellege szerint - az alábbi csatornákon biztosítja szolgáltatásai igénybevételét. Speciális kiszolgálást igénylő ügyfeleink minden olyan szolgáltatást igénybe vehetnek, melyet nem fogyatékkal élő ügyfeleink is. A szolgáltatások igénybevételét speciális ügyrend szabályozza az érintett ügyfélkör számára.


## Látássérült ügyfelek

 A nagyobb fiókokban a látássérültek tájékozódását segítő vakvezető sávok találhatóak, melyek országos kiépítése folyamatos. Vakvezető kutyát minden fiókunkba beengedünk.


 Az ügyfélhívó berendezéssel rendelkező fiókokban a jegykiadó automata fizikai nyomógombbal rendelkezik annak érdekében, hogy a látássérült ügyfelek jelezni tudják az érkezésüket. A nyomógomb elérését tapintósáv, a navigációt Braille felirat segíti.


 Az ATM-ek 40%-a hangmodullal és Braille írásos tájékoztatóval is ellátott. A hangmodullal felszerelt ATM-ek fülhallgató csatlakoztatását követően automatikusan beszélő üzemmódra váltanak. A szoftver a képernyőn megjelenő információkon túl segítséget nyújt az eszköz használatához, a felület kezeléséhez, a billentyűzet és a kiadónyilások megtalálásához is. A szolgáltatás kiterjesztése az ATM-ek folyamatos cseréjével zajlik.


 Telefonos és internetes ügyintézés korlátlanul elérhető 24 órában.


 Az OTP honlapjának használatát felolvasó szoftver segíti és az egykezes használatot is támogatja.

## Mozgáskorlátozott ügyfelek


 Fiókjaink 99,7%-a akadálymentesen megközelíthető, és biztosított az ügyféltérben való akadálymentes közlekedés. Kerekesszékből is elérhető magasságú az ügyfélhívó és akadálymentesen megközelíthető a kiszolgálópult is.


 Az ATM-ek 76%-a már akadálymentesen megközelíthető és használható.


 Telefonos és internetes ügyintézés korlátlanul elérhető 24 órában.

 A Bank honlapján elérhető fiók- és ATM-keresőben akadálymentes keresési opció állítható be.


## Süket és nagyothalló ügyfelek

 Hallókészüléket használó nagyothalló ügyfeleink részére 109 kijelölt fiókot felszereltünk mobil jelerősítő készülékkel.

 A siket és nagyothalló személyek banki ügyintézését a KONTAKT Tolmácsszolgálat elérését biztosító eszközökkel támogatjuk, összesen 167 fiókban. Ennek lényege, hogy a bankfióki ügyintézésbe élő videóhívással csatlakozik be egy jelnyelvi tolmács. A táblagépek üzembesz állapotának fenntartása érdekében monitoring rendszert hoztunk létre.

 Az OTP Bank honlapján a videó-tartalmakhoz felirat készül.

 Az ATM-ek korlátlanul elérhetők 24 órában.

 Internetes ügyintézés korlátlanul elérhető 24 órában.

**Kérjük, segítse céljaink megvalósítását és munkákat azzal, hogy megossza észrevételeit az alábbi elérhetőségeken.**

## Elérhetőségeink

**Postai cím:** OTP Bank Nyrt., 1051 Budapest, Nádor utca 16. Marketing és Kommunikációs Igazgatóság

**E-mail:** [csr@otpbank.hu](mailto:csr@otpbank.hu)

**Telefonon** hívjon minket a (06 1) vagy (06 40) 3 666 666 számokon.

**Személyesen** érdeklődjön bankfiókjainkban, ahol ügyintézőink készséggel állnak rendelkezésére.

**Folyamatosan frissülő ajánlott fióki és ATM listánkat megtekintheti honlapunkon az OTP fiók- és ATM- kereső menüpontban.**