

## KORLÁTOK NÉLKÜL

### Tájékoztató az OTP Bank akadálymentes szolgáltatásairól

Rövid ismertetőnk célja a fogyatékossgal élő ügyfelek ügyintézésének megkönnyítése és megfelelő tájékoztatása.

#### Célkitűzéseinkről

Törekszünk arra, hogy 2020-ig az összes szolgáltatás terén a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül teljes körűen akadálymentesek, elérhetőek legyünk a fogyatékossgal élő ügyfelek számára is.

Az OTP Bankban folyamatosan dolgozunk az akadálymentesítés fejlesztésén, melyet szakértőink elkötelezettsége, az érintett ügyfeleink visszajelzése és a független civil szervezetekkel való együttműködések biztosítanak.

Amennyiben bármilyen észrevétele vagy javaslata van, segítse munkánk azzal, hogy megosztja velünk az ismertető végén szereplő elérhetőségünk bármelyikén!

#### Általános, átfogó intézkedéseink

Mind a személyes ügyintézés, mind a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó tájékoztatás során fokozottan figyelünk az érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra, így a fogyatékossgal élőkre is. Megkülönböztetett figyelmet fordítunk a fogyatékossgal jellegére és mértékére a tájékoztatáskor és a szerződéskötéskor egyaránt.

- 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. Minden fiókban biztosítunk erre a célra kialakított front munkahelyet, amely biztosítja a diszkrét kiszolgálás lehetőségét.
- A fiókfelújítások során szem előtt tartjuk a speciális ügyfelek igényeit, és folyamatosan javítjuk a kiszolgálás minőségét.
- A Bank speciális eljárásrenddel rendelkezik a fogyatékossgal élő ügyfelek szerződéskötésére, illetve ügyintézésére vonatkozóan, mely eljárásrendeket az adott termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó belső szabályozások, ügyvitelek tartalmazzák.
- Amikor lehetőség adódik rá, külön felhívjuk a fogyatékossgal élő ügyfelek figyelmét a személyes jelenlétet nem igénylő ügyintézési módokra. A bankfiók felkeresése nélkül telefonon vagy az internetbankon keresztül van mód az ügyintézésre, amely biztonságos és

a fióki ügyintézésrel teljesen egyenértékű. A Contact Center automata telefonos szolgáltatásával egyszerűen és gyorsan tájékozódhat bankszámlája egyenlegéről, ellenőrizheti átutalásai teljesülését, utalásokat indíthat, kezelheti csoportos beszédeit, letilthatja és aktiválhatja bankkártyáját vagy módosíthatja a kártyalimitjeit.

- Honlapunkon és telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül is tájékoztatást adunk arról, hogy mely fiókjaink, készpénzkiadó automatáink érhetőek el akadálymentesen.

### Speciális kiszolgálás módjai

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

#### Vak és gyengénlátó ügyfelek



- Fiók: A nagyobb fiókokban már kialakításra kerültek a látássérültek tájékozódását segítő vakvezető sávok, melyek országos kiterjesztése folyamatos, ill. minden fiókunkban biztosított a vakvezető kutya beengedése.



- ATM: A fióki ATM-ek közül valamennyi készpénz ki- és befizetésre is alkalmas pénzjegykiadó automata átalakításra került és beszéd támogatással bővült. A berendezések kiterjesztése folyamatos.



- Telefonos ügyintézés (Contact Center): Korlátlanul elérhető 24 órában.



- Internetes ügyintézés: Az OTP honlapjának használatát felolvasó szoftver segíti, és az egykezes használatot is támogatja.

#### Mozgáskorlátozott ügyfelek



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



- ATM: Az ATM-ek 74%-a már akadálymentesen megközelíthető és használható.



- Telefonos ügyintézés (Contact Center): Korlátlanul elérhető 24 órában.



- Internetes ügyintézés: Korlátlanul elérhető 24 órában. A Bank honlapján elérhető fiók- és ATM-keresőben akadálymentes keresési opció állítható be.

## Siket és nagyothalló ügyfelek



- **Fiók:** Valamennyi megyeszékhelyi és budapesti zászlós fiókban 2-2 banki jelnyelvi képzésben részesült ügyintéző várja a siket ügyfeleket (célunk, hogy erről a honlapon is elérhető bővített fiókkeresőben és tájékoztatóban is értesülhessenek az ügyfelek).

Hallókészüléket használó nagyothalló ügyfeleink részére közel 100 kijelölt fiókot felszereltünk mobil jelerősítő készülékkel.

Valamennyi régióban, összesen 43 fiókban érhető el jelenleg a videó jeltolmács szolgáltatás. Az ingyenes és szakszerű szolgáltatás a SINOSZ KONTAKT tolmácsszolgálatán keresztül biztosítjuk.

Speciális kommunikációs segédlettel segítjük az ügyintézacst, amely egyszerű nyelvezettel írt, az ügyintézacst során gyakran használt szófordulatokat, kérdéseket és a fontosabb választási lehetőségeket tartalmazza.



- **ATM:** Korlátlanul elérhető 24 órában.



- **Internetes ügyintézacst:** Korlátlanul elérhető 24 órában.

## Elérhetőségeink

Postai cím: 1051 Budapest, Nádor utca 16. OTP Bank Nyrt.,  
Kommunikációs és Társadalmi Kapcsolatok Főosztály

E-mailben: [CSR@otpbank.hu](mailto:CSR@otpbank.hu)

Telefonon: hívjon minket a (06 1) vagy (06 40) 3 666 666 vagy saját mobil hálózaton a +36 20/30/70 3 666 666 számokon

Személyesen érdeklődjön bankfiókjainkban, ahol ügyintézacstóink készséggel állnak rendelkezésére

Folyamatosan frissülő ajánlott fióki és ATM listánkat lekérdezheti honlapunkon az **OTP Fiók és ATM kereső** menüpontban.