

## **ÜGYFÉLTÁJÉKOZATÓ**

### **Fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése tárgyában**

*Tisztelt Ügyfelünk!*

Ezúton tájékoztatjuk Önt, hogy a MagNet Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése elősegítése érdekében az alábbi szolgáltatásszervezési intézkedéseket biztosítja:

#### **1. AKADÁLYMENTESÍTETT BANKFIÓKOK**

Bankunk fiókjainak többsége már akadálymentesen megközelíthető, a még akadálymentesen meg nem közelíthető néhány fiók esetén a fióki dolgozók feladata, hogy biztosítsák az érintett személyek részére a bejutást és közlekedést.

Az akadálymentesen megközelíthető bankfiókok listája megtalálható a Bank honlapján: <https://www.magnetbank.hu/tajekoztatas-fogyatekkal-elok-reszere>

A Bank fiókhálózatában – mint egyébként is kutyabarát intézmény – természetesen lehetőség van arra, hogy az ügyfél vakvezető kutyájával kísértén intézze ügyeit.

#### **2. ELŐZETES IDŐPONTFOGLALÁS ÜGYINTÉZÉSHEZ**

A Bank fogyatékos ügyfelei részére is biztosítja az ügyintézéshez az előzetes időpont-egyeztetés lehetőségét, annak érdekében, hogy fogyatékos ügyfeleink várakozás nélkül és a lehető legegyszerűbben tudják intézni ügyeiket.

Az időpont-foglalás menete:

Kérjük, igényét jelezze:

- telefonon a +36-1-428-8888 számon
- email útján: [info@magnetbank.hu](mailto:info@magnetbank.hu),
- vagy személyesen bármely bankfiókunkban.

Ígényének jelzésekor kérjük, legyen figyelemmel az alábbiakra:

- amennyiben akadálymentes fiókban szeretné intézni ügyeit kérjük, előzetesen jelezze,
- kérjük, jelölje meg az ügyintézés tárgyát, hogy munkatársaink segítségére tudjanak lenni az esetlegesen szükséges előzetes intézkedésekre vonatkozó figyelemfelhívás vonatkozásában,
- kérjük, legyen figyelemmel igénye jelzésénél arra, hogy legkorábban az igény jelzésétől számított 2. banki munkanapra biztosítható foglalt időpont.

### **3. ÜGYINTÉZÉS KÜLÖN TÁRGYALÓHELYISÉGBEN**

A Bank egyes fiókjaiban lehetőség van arra, hogy fogyatékos ügyfeleink ügyintézéséhez – kapacitás függvényében - külön tárgyalóhelyiséget biztosítsunk.

### **4. SZEMÉLYES KAPCSOLATTARTÓ**

Ügyfeleinknek lehetőséget biztosítunk arra, hogy ügyeiket az adott fiókban személyesen megismert munkatársainkkal intézzék névjegykártyájukon feltüntetett munkahelyi elérhetőségeiken keresztül (természetesen figyelemmel az adott csatornán keresztül intézhető ügyek körére).

### **5. SZERZŐDÉSKÖTÉST KÖNNYÍTŐ TOVÁBBI INTÉZKEDÉSEK**

- A Bank szolgáltatása igénybevételéhez szükséges dokumentumok, meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú, jelnyelvi tolmács megbízásához a szerződéskötést megelőzően megfelelő időt biztosít fogyatékos ügyfelei részére.
- Látássérült ügyfelek esetén a Banki alkalmazott felolvassa a szerződéstervezet szövegét az ügyfél részére, illetve a Bank lehetőséget és időt biztosít arra, hogy annak tartalmát az ügyfél vagy erre felhatalmazott segítőtje megismerhesse.
- A Bank hallássérült ügyfelek részére írásbeli tájékoztatást nyújt. A Bank természetesen arra is lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél általa meghatalmazott jelnyelvi tolmács segítségével kössön szerződést, vagy intézze ügyeit.

### **6. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS**

Bankunk - figyelemmel a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról szóló 22/2016. (VI.29.) NGM rendelet vonatkozó rendelkezésére - a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megelőzően felhívja az ügyfél figyelmét, hogy kérés esetén tájékoztatást nyújt szóban vagy írásban a vonatkozó szabályzatban rögzített, a fogyatékos ügyfeleknek egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról.

Bankunk honlapján tájékoztatást talál az alábbiakról:

- a.) fogyatékos ügyfelek igényei és száma alapján készített szolgáltatási térkép,
- b) a fogyatékos ügyfelek számára nyújtott, a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést biztosító szolgáltatások körét és a hozzáférés módját bankfiókok szerinti bontásban,
- c) a b) pontban meghatározott bankfiókok elérhetőségeit.

## **7. IGÉNYFELMÉRÉS**

Bankunk a fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igényekről és azok jellegéről felmérést végez. Ennek során érintett ügyfeleinek önkéntes alapon kitölthetik a fiókokban és a honlapunkon megtalálható kérdőívet, melyet eljuttathatnak részünkre az alábbiak szerint:

- fióki munkatársaink bármelyikének történő átadással,
- elektronikusan: [info@magnetbank.hu](mailto:info@magnetbank.hu)
- faxon: +36-1-428-8889
- postai úton: 1376 Budapest 62. Pf. 86.

Előre is köszönjük, ha a kérdőív kitöltésével lehetővé teszi számunkra, hogy véleményét, javaslatait a témában megismerhessük!

MagNet Bank Zrt.