

ÜGYFÉLTÁJÉKOZATÓ

Fogyatékossgal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése tárgyában

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton tájékoztatjuk Önt, hogy a MagNet Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) a fogyatékossgal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése elősegítése érdekében milyen szolgáltatásszervezési intézkedéseket vezetett be.

Bankfióki ügyintézés

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, valamint az Access4you adatbázisában is, az alábbi linkeken:

<https://access4you.io/hu/places?search=magnet>
<https://www.magnetbank.hu/kapcsolat>

Fentiek mellett elérhető az **előzetes időpontfoglalás** lehetősége, amelyben kifejezetten jelezhető, ha speciális kiszolgálást igényel, így kollégáink is ennek megfelelően tudnak felkészülni az Ön fogadására.

Az időpontfoglalás elérhető az alábbi módokon:

- Bankunk honlapján: <https://my.linistry.com/magnet>
- telefonon a +36-1-428-8888 számon (külföldről: +36-1-429-8999),
- email útján: info@magnetbank.hu

Telefonon és emailben történő előzetes időpontfoglalás esetén kérjük, hogy legyen figyelemmel az alábbiakra:

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

A Bank egyes fiókjaiban lehetőség van arra, hogy fogyatékossgal élő ügyfeleink ügyintézéséhez – kapacitás függvényében - **külön tárgyalóhelyiséget** biztosítsunk. Bankunk honlapján megtalálható, hogy mely bankfiókokban érhető el a szolgáltatás. A bankfiókok szolgáltatási térképe az alábbi linken érhető el:

<https://www.magnetbank.hu/sw/static/file/Ugyfelszolgalatipontok.pdf>

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).

Mindegyik bankfiókunk kutyabarát, így azok vakvezető kutyával is látogathatóak.

Az ügyintézés során lehetőség van **segítő személlyel ügyet intézni,** a banktitokra vonatkozó információkról és teendőkről az ügyintézés során kollégáink teljeskörű tájékoztatást nyújtanak.

A Bank az alábbi intézkedéseket vezette be **szerződés-kötés megkönnyítése** érdekében:

- A Bank szolgáltatása igénybevételéhez szükséges dokumentumok, meghatalmazások beszerzéséhez, ügyleti tanú, jelnyelvi tolmács megbízásához a szerződés-kötést 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 segítője 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.

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.

Digitális csatornákon történő ügyfélkiszolgálás

(NetBank, mobil applikáció, telefonos ügyfélszolgálat, VideoBank)

A Bank elkötelezett abban, hogy digitális szolgáltatásainak fejlesztése, kialakítása során az akadálymentességi szempontok a lehető legnagyobb mértékben érvényesüljenek – kiemelt figyelemmel a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvényben foglalt elvárások megvalósulására.

Látássérült ügyfeleink számára javasoljuk a "Select and Speak - Text to Speech" program letöltését, mely a Google Chrome böngésző bővítményeként ingyenesen letölthető a Chrome Beállítások / Bővítmények menüpontjából és magyar nyelven is használható.

Az egyes szolgáltatások igénybevételének lehetőségeiről a Bank Szolgáltatási térképén tájékozódhat az alábbi linken:

<https://www.magnetbank.hu/sw/static/file/Szolgáltatasisiterkep.pdf>

A VideoBank egyre szélesebb szolgáltatási körrel érhető el, a pontos részletek a MagNet VideoBank tájékoztatóban érhető el az alábbi linken:

https://www.magnetbank.hu/sw/static/file/MagNetVideoBanktajekoztato_20250528.pdf

- Látássérült ügyfeleink számára javasoljuk a VideoBank rendszer kontrasztos változatának használatát. A kontrasztos rendszert a VideoBank felületen a jobb felső sarokban található sárga alapon 3 fekete pöttyre kattintva érhetik el.
- Látássérült ügyfeleink számára továbbá a VideoBank ügyintézését végző munkatárs kérésre felolvassa a számlanyitáshoz és újra-azonosításhoz szükséges nyilatkozatok, mintaszerződés, mellékletek, egyéb dokumentumok tartalmát.
- Hallássérült ügyfelek részére a számlanyitás és újraazonosítás során lehetőség van a VideoBank chat üzeneteken keresztüli kommunikációra.
- Természetesen arra is lehetőséget biztosítunk, hogy az ügyfél általa meghatalmazott jelnyelvi tolmács vagy artikulációs tolmács segítségével járjon el. Jelnyelvi tolmács vagy artikulációs segítő – jogszabályi okból - csak abban az esetben vehető igénybe, ha nem merül fel a segítő részéről befolyásolás gyanúja.

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
- 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.