

Az Erste Banknál minden lehetséges eszközzel arra törekszünk, hogy a társadalomban fogyatékossgal élők csoportjai a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek.

A jogszabályokkal összhangban az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk mozgási, látási vagy hallási funkcióban sérült ügyfeleinknek.

Digitális és telefonos ügyintézés

Nem bankfióki ügyintézésre az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatásunkat, a George Webet és a George Appot, valamint telefonos banki szolgáltatásunkat, a TeleBankot ajánljuk.

A továbbiakban azokat a szolgáltatásokat soroljuk fel, amelyek igénybevétele során kiegészítő eszköz használata szükséges az egyes fogyatékossgal élők számára.

George Web és George App

Látássérült ügyfeleink az eszközükre telepített speciális böngészővel és felolvasóprogrammal használhatják.

TeleBank

Hallássérült ügyfeleink számára ezen csatornán sajnos nem tudjuk biztosítani a szolgáltatást. Kérjük, használja a George Webet, a George Appot vagy keresse fel legközelebbi fiókunkat!

www.erstebank.hu weboldal

Látássérült ügyfeleink számára magas kontrasztú megjelenítés, illetve karakterméret növelés érhető el.

A weboldal Kapcsolat és Panaszkezelés menüpontjában a telefonos elérhetőségünk és e-mailcímünk egy kattintással elérhető. Ez azt jelenti, hogy a telefonszámra való kattintással a TeleBank főmenüjét, email-címre való kattintással az Erste Bank Ügyfélszolgálatát érheti el.)

Hallássérült ügyfeleinknek ajánljuk MIRA chatbotunkat, aki a www.erstebank.hu oldal böngészésekor áll rendelkezésünkre, a weboldal jobb alsó sarkában található felnyíló ablakban.

Személyes jelenlélet igénylő ügyintézés esetén a következő akadálymentes megoldások igénybevétele lehetséges:

Bankfióki ügyintézés

Az épületbe történő bejutáshoz az akadálymentes bankfiókok listáját megtalálja a www.erstebank.hu weboldal Bankfiók és ATM kereső menüpontjában.

Az Online Időpontfoglaló menüpontban megjegyzésben megjelölheti, milyen típusú akadálymentes ügyintézés szeretne igénybe venni a bankfiókba való látogatásakor. Bankfiók munkatársai készséggel segítik tájékozódását a fiókon belül is.

A bankfiókon belüli mozgást, tájékozódást segítő infokommunikációs eszközeinket fokozatosan bővítjük, ideértve az ATM-ek és az ügyfélhívó rendszer akadálymentességét is. Ennek megfelelően a személyes segítségnyújtáson túl törekszünk használni minél több taktilis vezetősávot, megfelelő kontrasztokat és megvilágítást, indukciós hurkot, tolmácsszolgáltatást, irányító táblákat és mindenki számára elérhető magasságú sorszámkiadót.

Szerződéskötéskor, valamint a szerződéses jogviszony fennállása alatt személyes ügyintézés igénylő ügyekben lehetőség szerint külön tárgyalót biztosítunk. Biztosítjuk annak lehetőségét is, hogy támogató-, vagy kísérszolgálatot hívhasson, jelnyelvi tolmácsot vagy meghatalmazottat bízson meg, a szerződés két ügyleti tanú előtti felolvasását kérje.

ATM használata

Látási funkcióban sérültek számára külön hozzáférést segítő eszköz a bankautomatáknál jelenleg nem áll rendelkezésre.