

Az Ersténél elköteleztük magunkat, hogy a fogyatékkal élő személyek számára esélyegyenlőséget biztosítsunk a banki szolgáltatások igénybevételekor. Minden lehetséges és észszerű eszköz alkalmazásával arra törekszünk, hogy a fogyatékkal élő emberek a nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek. Célunk, hogy a szolgáltatás igénybevétele számukra ne igényeljen többlet erőfeszítést a nem fogyatékkal élő ügyfelekhez képest, vagy a szolgáltatás több érzékszervi csatornán is elérhető legyen.

Ügyintézésre elsősorban azon csatornáinkat ajánljuk, **amelyek használatában a speciális igényrel élő ügyfeleket fogyatékoságuk jellege nem akadályozza. Digitális csatornáinkat akadálymentesítettük, így önálló felületként vagy kiegészítő eszköz használatával is igénybe vehetők.**

George Web, George App

A George internetbanki és mobil alkalmazás felolvasóprogrammal használható. A személyazonosítási módszerek, elektronikus aláírások és fizetési szolgáltatások biometrikus azonosítással (készüléktől függően arcfelismeréssel vagy ujjlennyomattal) vagy azzal egyenértékű kézi azonosítással is (mPIN, felhasználónév) igénybe vehetők. A grafikonok és információk színérzékelés nélkül is igénybe vehetők, a navigáció egyszerű.

TeleBank, az Erste telefonos banki szolgáltatása

- Hallási funkcióban akadályozott ügyfeink számára ezen csatornán nem tudjuk biztosítani a szolgáltatást. Kérjük, használd a George Webet, a George Appot, vagy keresd fel legközelebbi bankfiókunkat!
- Beszédkészségeikben akadályozott és korlátozott kognitív képességekkel élő ügyfeleinknek csak részben biztosított a szolgáltatás, de a George Weben, a George Appon és bankfiókjainkban teljes körű ügyintézés nyújtunk számukra

www.erstebank.hu weboldal:

- Az oldal kontrasztja, fényereje illetve karaktermérete állítható. A honlap felolvasóprogrammal kompatibilis, a grafikonok és képek színérzékelés nélkül is értelmezhetők, felirattal rendelkeznek.
- A honlap kiegészítő szolgáltatását MIRA, az Erste chatbotja nyújtja, mely szintén akadálymentes, felolvasó programmal is használható.

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

Az épületbe történő bejutáshoz az akadálymentes bankfiókok listáját megtalálod a www.erstebank.hu weboldal Bankfiók és ATM kereső menüpontjában. Amikor időpontot foglalsz, megjelölheted, milyen típusú akadálymentes ügyintézés szeretnél igénybe venni a bankfiókban. Ha szükséged van rá, kollégáink segítenek a tájékozódásban a bankfiókon belül.

A bankfiókon belüli mozgást, tájékozódást segítő infokommunikációs eszközöket fokozatosan biztosítjuk, ide értve az ATM-ek és az ügyfélhívó rendszer akadálymentességét is. Üvegfelületeinket mindenhol matricával látjuk el a könnyebb tájékozódásért.

A személyes segítségnyújtás felajánlásán túl törekszünk arra, hogy fokozatosan minden bankfiókunkban legyen rámpa, taktilis vezetősáv, megfelelő kontrasztok és megvilágítás, indukciós hurok, tolmácsszolgáltatás, irányító táblák, elérhető magasságú sorszámkiadó, ezen eszközparkot folyamatosan bővítjük.

Szerződéskötéskor, valamint a szerződéses jogviszony fennállása alatt személyes ügyintézés igénylő ügyekben lehetőség szerint külön tárgyalót biztosítunk, valamint annak lehetőségét, hogy

az ügyfél támogató-, vagy kísérőszolgálatot hívhasson, vakvezető kutyával érkezzen, jelnyelvi tolmácsot vagy meghatalmazottat bízjon meg, a vonatkozó szerződés két ügyleti tanú előtti felolvasását kérje.

ATM-ek:

ügyfeleinket az alábbiakkal segítjük:

- ATM-eink mindegyike megfelelő kontraszttal, illetve érintéssel felismerhető nyomógombokkal és kapcsolókkal rendelkezik.
- Állítható a privacy filter a szürke/sima jelzésű gombbal vagy érintéssel a képernyő jobb felső sarkában.
- A szöveget hanggá alakító technológia fülhallgató bedugásával aktiválható.
- Az ATM több érzékszervi csatornán keresztül ad figyelmeztető jeleket: villogó fény- és hangjelzés formájában is, melyek frekvenciája fényérzékenységi rohamot nem idéznek elő.
- A képernyőn megjelenített információk színérzékelés nélkül is értelmezhetőek.
- Az ATM minden egyes használati lépésére 1 perc áll rendelkezésre. A bankkártya kivételére a folyamat végén 30 másodperc áll rendelkezésre, melyre hang- és fényjelzés figyelmeztet. Az egyes folyamat lépéseinél 30/60 másodperc extra időt ajánl fel az automata.

Netbank sarok

A bankfiókjainkban kérd kollégáink segítségét a használatához! Megmutatnak mindent, amire szükséged lehet.

Az Erstétől érkező e-mailek:

A tőlünk érkező e-maileket akadálymentesen olvasható betűmérettel, sorközzel, betűtípussal, színekkel formázzuk. Formátumuk felolvasóprogrammal kompatibilis, a grafikonok és képek színérzékelés nélkül is értelmezhetőek, felirattal rendelkeznek.