

## KÉRDŐÍV

### Fogyatékos ügyfelek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése tárgyában

A MagNet Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) számára kiemelten fontos, hogy szolgáltatásait a fogyatékos személyek is egyenlő eséllyel vehessék igénybe. Az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében Bankunk fel kívánja mérni a fogyatékos ügyfelek kiszolgálását biztosító szolgáltatásokra vonatkozó igényét és azok jellegét. Jelen kérdőíves felmérés során a kitöltött kérdőívek adatait a Bank kizárólag termékei és szolgáltatásszervezési intézkedései továbbfejlesztése érdekében elemzi, azokat harmadik személy részre nem hozza nyilvánosságra.

**KÉRJÜK, AMENNYIBEN ÉRINTETT, SEGÍTSE MUNKÁNKAT AZ ALÁBBI, ANONIM KÉRDŐÍV KITÖLTÉSÉVEL!**

*Tájékoztatjuk, hogy jelen kérdőíves felmérés anonim, amely azt jelenti, hogy válaszolóinktól nem kérünk személyes adatokat, ezért kifejezetten kérjük, hogy ennek megfelelően se nevét, se egyéb személye beazonosítását lehetővé tévő adatát, se pedig aláírását ne tüntesse fel a kérdőíven! Amennyiben a kérdőíven fentiek ellenére személyes adat kerül feltüntetésre, a Bank annak tartalmát nem veszi figyelembe a felmérés során és az érintett kérdőívet megsemmisíti.*

**1. Ön rendelkezik-e bármilyen, tartós vagy végleges fizikai, érzékszervi, kommunikációs, értelmi vagy pszichoszociális károsodással, mely megnehezíti vagy korlátozza a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést?** (kérjük, húzza alá a megfelelő választ)

Igen

Nem

Kérjük, hogy az alábbi kérdésekre csak abban az esetben válaszoljon, ha az 1. kérdésre Igennel válaszolt. Természetesen ez esetben sem kötelező az alábbiakban megjelölt minden kérdésre válaszolnia, jelen kérdőíves felmérés önkéntes.

**2. Fogyatékoság jellegének megjelölése**

Kérjük, jelölje meg fogyatékoságának jellegét (kérjük, húzza alá a megfelelő választ!)

Látássérült vagyok

Hallássérült vagyok

Mozgáskorlátozott vagyok

Egyéb: \_\_\_\_\_

**3. Melyek azok a szolgáltatások, amelyeket leggyakrabban igénybe vesz Bankunknál?**  
(Kérjük, aláhúzással jelölje meg azokat!)

Bankszámlával kapcsolatos ügyek intézése.  
Bankkártyával kapcsolatos ügyek intézése.  
Készpénz ki- és befizetéssel kapcsolatos ügyintézés  
Betéttel kapcsolatos ügyintézés  
Hitellel kapcsolatos ügyintézés  
Széfszolgáltatással kapcsolatos ügyintézés

**4. Kérjük, írja le, ha tapasztalt már bármilyen nehézséget a Bankkal történő ügyintézése során?**

---

---

---

**5. Kérjük, jelölje meg, hogy milyen mértékben használja a Netbankot?** (Kérjük, húzza alá a megfelelő választ.)

Nem használok, mert nincs szükségem rá.

Gyakran használom (minimum hetente).

Ritkán használom (havi vagy még ritkább gyakorisággal).

Csak azért nem használom, mert károsodásom miatt nem férek hozzá.

**6. Kérjük, jelölje meg, hogy milyen mértékben használja a Bank ATM hálózatát?**  
(Kérjük, húzza alá és egészítse ki a megfelelő választ.)

Nem használom.

Gyakran használom (gyakoriság: .....)

Ritkán használom (gyakoriság: .....)

Csak azért nem használom, mert károsodásom miatt nem férek hozzá

Azért nem használom, mert nem tartom biztonságosnak a használatát.

**7. Kérjük, jelölje meg, hogy milyen mértékben tájékozódik a Bank honlapjáról?**  
(Kérjük, húzza alá a megfelelő választ.)

Rendszeresen felkeresem a Bank honlapját.

Nem a honlapról tájékozodom a Bank szolgáltatásairól.

A Bank honlapját károsodásom miatt nem tudom használni.

8. **Kérjük, 1-5 ig terjedő skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a Bank szolgáltatásaival.** (Kérjük, aláhúzással jelölje választát 1 = egyáltalán nem elégedett, 2= elfogadható, 3= közepesen elégedett, 4= elégedett, 5 = teljes mértékben elégedett)

1   2   3   4   5

9. **Kérjük, szíves javaslatait arra vonatkozóan, hogy milyen módon, technológia és szolgáltatásszervezési intézkedésekkel tudnánk Ön szerint javítani a kiszolgálás színvonalán a fogyasztóknak személyes szolgáltatásainkhoz történő egyenlő hozzáférése érdekében?**

---

---

---

---

***Köszönjük válaszait, amelyeket termékfejlesztési és szolgáltatásszervezési intézkedéseink során igyekszünk figyelembe venni!***

MagNet Bank Zrt.