

KÉRDŐÍV

a fogyatékkal élő Ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításáról

Tisztelt Ügyfelünk!

Jelen kérdőívet azzal a céllal alakítottuk ki, hogy Szövetkezeti Hitelintézetünk tájékozódhasson fogyatékkal élő ügyfelei azon igényeiről, amelyekkel biztosítható az általa kínált pénzügyi termékekhez, szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés.

Válaszaival Ön hozzájárul ahhoz, hogy tevékenységünket a fogyatékkal élők szükségleteihez igazíthassuk.

Kérjük, az alábbi kérdőív kitöltésével segítse munkánkat! Köszönjük!

Információk a kitöltésre vonatkozóan

Jelen kérdőív kitöltése önkéntes alapon, anonim módon történik, ezért kérjük, **ne tüntesse fel nevét**, vagy bármely azonosító adatát!

Kérjük, hogy a 2. és 3. kérdésre kizárólag abban az esetben válaszoljon, amennyiben az 1. kérdésre „igen” választ adott.

1. Rendelkezik-e tartósan, vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással, mely korlátozza, vagy megnehezíti a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést?

igen

nem

2. Amennyiben az 1. kérdésre igennel válaszolt, kérjük, ismertesse röviden, hogy milyen módon van akadályoztatva a pénzügyi szolgáltatások igénybevételében!

.....
.....

3. Amennyiben az 1. kérdésre igennel válaszolt kérjük, ismertesse, hogy tapasztal-e bármilyen nehézséget a Hitelintézetünkben történő ügyintézés során!

.....
.....

4. Kérjük, 1-5-ig skálán, (*amelyen 1: az egyáltalán nem; 5: a teljes mértékben*) jelölje meg, hogy mennyire elégedett az általunk, fogyatékkal élő ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások színvonalával.

1

2

3

4

5

5. Egyetért Ön azzal, hogy a Szövetkezeti Hitelintézetek alakítsanak ki olyan eljárásokat, amelyekkel megkönnyítik a fogyatékkal élő Ügyfelek számára szolgáltatásaik igénybevételét.

igen

nem

6. Kérjük, röviden ismertesse, hogy az Ön meglátása szerint milyen módon javíthatnánk az ügyfél-kiszolgálás színvonalán a fogyatékkal élő személyek korlátozásmentes hozzáférése érdekében!

.....
.....

Kérjük, szánjon néhány percet a kérdőív kitöltésére. A kitöltött kérdőívet személyesen leadhatja bármelyik kirendeltségünkön, beküldheti a KORONA TAKARÉK Takarékszövetkezet, 3525 Miskolc, Széchenyi István utca 70. postacímre, vagy a panasz@koronatakarek.hu e-mail címre.

Tájékoztatjuk, hogy a kérdőív elérhető a www.koronatakarek.hu weboldalunkon is a fogyasztóvédelem menüpontban.

Miskolc, 2017. január 01.

KORONA TAKARÉK
Takarékszövetkezet