

## ZÁRADÉK

ÍRNI NEM TUDÓ VAGY NEM KÉPES, OLVASNI NEM TUDÓ VAGY NEM KÉPES,  
ILLETVE A MAGYAR NYELVET NEM ISMERŐ LAKÁS-ELŐTAKARÉKOSKODÓ ESETÉN

### LAKÁS-ELŐTAKARÉKOSKODÓ ADATAI

Lakás-előtakarékosági szerződés/ajánlat száma: L

Név:

Anyja születési neve:

Születési hely:  Születési dátum:

Azonosító okmány típusa:  Személyazonosító igazolvány  Kártya formátumú vezetői engedély  Útlevél

Azonosító okmány száma:

Egyéb igazoló okmány neve:  Egyéb igazoló okmány száma:

Lakcím-igazolvány száma:  (kötelező megadni, ha az azonosító/igazoló okmányban lakcím nem szerepel)

Lakóhely:

### ZÁRADÉK

Alulírottak, mint tanúk igazoljuk, hogy az

- írni nem tudó vagy nem képes  
 olvasni nem tudó vagy nem képes  
 a magyar nyelvet nem ismerő

Lakás-előtakarékoskodó részére a  elnevezésű dokumentum és a hozzá kapcsolódó valamennyi melléklet (Ajánlat esetén különösen az Üzletszabályzat és annak részét képező Díjtáblázat) felolvasásra, valamint a tanúk egyike által megmagyarázásra került, a Lakás-előtakarékoskodó azt megértette, magára nézve mindenben kötelezőnek elfogadta.

Igazoljuk továbbá, hogy a Lakás-előtakarékoskodó a fent megjelölt dokumentumon és jelen okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttünk saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el.

- a fent megjelölt dokumentumot Névaláíró írta alá

Névaláíró neve:

Névaláíró lakóhelye:

Kelt: ,

**X**

Lakás-előtakarékoskodó/Névaláíró aláírása

### TANÚK

#### 1. TANÚ

1. Tanú neve:   
(nyomtatott betűvel)

1. Tanú lakcíme:

1. Tanú aláírása:

**X**

#### 2. TANÚ

2. Tanú neve:   
(nyomtatott betűvel)

2. Tanú lakcíme:

2. Tanú aláírása:

**X**



Látássérült, hallássérült, beszéd fogyatékos és mozgássérült ügyfelek szolgáltatási/ügyintézési igényeiről végzett felmérés az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. számára

## **Összegző tanulmány**

A tanulmányt a KézenFogva Alapítvány megbízásából  
Winkler Melinda készítette

### **1 A tanulmány célja**

Jelen tanulmány célja, hogy összefoglalja az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. számára készült, ügyfelek igényfelmérését célzó kutatás eredményeit, és egyben javaslatokat fogalmazzon meg a megbízó számára ügyfélszolgálati tevékenységének fejlesztésére.

Az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. kérésére kérdőíves felmérés készült látássérült, hallássérült, beszéd fogyatékos és mozgássérült személyekkel. A kérdőív kitért az említett négy ügyfélcsoportnak a személyes irodai ügyintézés során, az online és a telefonos ügyintézés során, illetve a személyes tanácsadói szolgálattal kapcsolatban felmerülő igényeire és elvárásaira.

### **2 A kutatásról**

A kérdőíves felmérést megelőzte, előkészítette és kiegészítette 5 interjú és egy honlapteresztelés. Interjú készült egy vak, egy siket, két beszéd fogyatékos és egy mozgássérült-beszéd fogyatékos személlyel. A célcsoportonkénti egy interjú a beszéd fogyatékosok esetében azért bővült háromra, mert a beszéd fogyatékosok okai, megnyilvánulási formái nagyon különbözőek, és a csoporton belül egy széles spektrumon értelmezhető kérdőív elkészítéséhez szükséges volt több nézőpont és igényrendszer megismerésére.

A honlapteresztelést Tillmann Zsolt vak tapasztalati szakértő végezte, meglátásaira utalunk a tanulmányban, írásos összefoglalója a mellékletben olvasható.

A négy célcsoport számára négy különböző kérdőív készült, amelyek ugyanazon logika szerint és ugyanabban a sorrendben kérdeztek rá az ügyfelek internet és számítógép/okostelefon használatára, online ügyintézési, személyes irodai

KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

ügyfélszolgálati, telefonos ügyintézési igényeire, valamint az otthonukban végzett személyes tanácsadással kapcsolatos elvárásaikra. Végül arra kerestük a választ, hogy a kérdezettek melyik ügyintézési módokat vennék általában igénybe és melyeket a legszívesebben. A kérdéscsoportok alkérdései fogyatékosági csoportonként eltértek egymástól. Az online kérdőívet az internethasználók maguk, a nem internethasználók számára telefonos lekérdezés alapján kérdezőbiztos töltötte ki. Csoportonként 10, 11, 12 vélemény érkezett, összesen 44-en válaszoltak, a felmérés nem reprezentatív. A mintavétel a KézenFogva Alapítvány ügyfél és ismeretségi köréből történt.

Az eredményeket célcsoportonként mutatjuk be.

### 3 A látássérült ügyfelek igényei

#### 3.1 Online ügyintézés

Kérdőíveinket 12 látássérült személy töltötte ki, közülük 1 gyengénlátó, 2 aliglátó, és 9 vak. Mind a 12-en internethasználók, 9-en önállóan, 3-an segítséggel szoktak internetezni.

A látássérült csoportban az online ügyintézésről különösen sok információt szereztünk az előzetes interjú során, melyet azzal a személlyel készítettünk, aki a honlaptesztelést is végezte.

Az ő javaslatai közül az egyik legfontosabbként megemlítendő, melyet a kérdőíves válaszok is visszaigazoltak, a logikusan felépített, könnyen áttekinthető honlap. Ennek paraméterei a következők:

- könnyen megtalálható elérhetőségek;
- a személyes irodai ügyfélszolgálatra könnyen és gyorsan időpontot lehet kérni;
- a szerződéssablon és a szerződési feltételekről szóló dokumentumok könnyen fellelhetők a honlapon;
- a szolgáltatásról szóló legszükségesebb információk összegezve, röviden, érthető megfogalmazásban szerepelnek a honlapon;
- az információk szöveges formában is megjelennek a honlapon, nem csak pdf formátumban;
- áttekinthető gyorsmenü felület és linkek;
- jól látható betűk, elkülöníthető szövegegységek, hasábok, kontrasztos megjelenítés (gyengénlátók számára).

A látássérültek számára felhasználóbarát honlapnak egy másik nagyon lényeges tulajdonsága, hogy az elindított folyamatokról visszajelzést tud küldeni e-mailben. *“Az interneten történő ügyintézés (adatok megadása, lehetőségek, fizetési feltételek kiválasztása, stb.) azonban kockázatokkal is jár, felmerülhetnek olyan technikai problémák, hogy a képernyőolvasó és a böngésző nem megfelelő együttműködésekor a kívánt és elvégzett választásokat, módosításokat, beállításokat vagy a megadott adatokat a rendszer véletlenül nem menti el. (...) Ezért a vakon történő internetes ügyintézéshez nagyobb fokú rutinra van szükség, hogy az elvégzett tranzakciók visszaigazolását megtalálja az illető és ellenőrizni tudja azok helyes rögzítését. (...) Ha egy látássérült személy egy adott honlap egyszerűbb funkcióin azt tapasztalja, hogy jól és könnyen tudja használni, akkor egyre összetettebb tranzakciókat is el mer indítani, pl. kezdetben csak egy keresőt vagy időpontfoglalást, majd későbbiekben merészkedhet az online szerződéskötés felé is, vagy ajánlhatja társainak. A bátorsága akkor nagyobb lesz az illetőnek, ha a szolgáltató biztosítja arról, hogy többféle módon is ellenőrizni fogja tudni a megkötött szerződésben megadott adatokat véglegesítés előtt, pl. e-mailben összefoglalva vagy telefonon keresztül, stb.” (Tillmann Zsolt).* Ehhez köthető még egy kérdőívben megjelent hozzászólás is, mely szerint az e-mailes visszaigazolásra azért is van szükség, mert a felolvasó szoftvert használók számára a keresés, dokumentum követés az e-mailes rendszerben a legegyszerűbb.

Egy honlap hivatalosan akkor akadálymentes, ha a w3c szabványnak<sup>1</sup> megfelel, ekkor kezelhető az a legtöbb felolvasó szoftver és a legtöbb böngésző számára. A honlapok w3c szabványnak való megfelelését az Infoalap<sup>2</sup> ellenőrzi. 12 válaszadónk közül 6 jelezte, hogy fontos számára, hogy egy internetes oldal megfeleljen a w3c szabványnak.

12-ből összesen 2-en szoktak online szerződést kötni.

### 3.2 Személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában

A személyes irodai ügyintézés egyik kulcseleme a sorszámkiadó automata. Válaszadóink többsége a domború kezelőfelületű automatákat részesíti előnyben. Az ügyfélszolgálati irodák fizikai akadálymentessége szempontjából az alábbi kritériumokat tartották megemlítendőnek:

- balesetveszélyes, többek között fejmagasságban lévő tárgyak, polcok elhelyezésének elkerülése;
- domború taktilis jelzések szükség szerint (pl. lépcsőknél, liftnél);

---

1 <http://www.w3c.hu/szolgáltatások/akadálymenteshonlap.html>

2 <http://www.infoalap.hu/szolgáltatásaink/>

- jól követhető vezetősáv az iroda minden helyiségében, sima talaj- járófelület, lehetőleg egyenes közlekedési utak vagy folyosók;
- megfelelő nagyságú tér a kényelmes közlekedésre;
- nagy méretű sorszámkielvező, jól látható számozású pultok, jó megvilágítás;
- sorszám hallható módon való megjelenítése akár minden esetben, akár a sorszámkiadó automatán annak az opciónak a bejelölésével, hogy "kérek hangjelzést is sorszámom megjelenésekor".

A „Mit jelent az Ön számára a fizikai akadálymentesség?” kérdésünkre a következő válasszal is találkozhattunk: „Legyen vezetősáv, de mivel ebben nem látok egységet, szerintem jóval fontosabb a mentális akadálymentesítés, pozitív, segítőkész hozzáállás és a másik partnernek, valódi ügyfélnek tekintése.”

Az ügyintéző személyével kapcsolatban a következő igények merültek fel:

- *"Ha én vagyok az ügyfél, akkor tőlem kérdezzen és ne attól, aki odavitt a pulthoz, pl. Nyugodtan merje megkérdezni, hogy hogy tud segíteni, vagy hogy kell-e egyáltalán."*
- *"Mondja el, olvassa fel, hogy mit írok alá. Mindenről tájékoztasson, a szerződés haszna mellett a kötöttségekről, kötelezettségekről, apró betűkről is."*
- *"Viselkedjen természetesen."*
- *"Az hogy kedves, normális legyen, az nem fogyispecifikus elvárás, de ez éppen elegendő. Ha személyes ügyintézésnél kapok egy csomó papírt és ebből valamit el lehet küldeni a rendszerből e-mailban, akkor azt tegye, tehesse meg. Ez segítség lehet, ha utána mondjuk a szerződésszámomra van szükség, ami ott van a papíron."*
- *"Türelmes. pl. egy papír elolvasása nagyjából több idő."*
- *"Tájékoztasson pontosan.(...) Lassan beszéljen. Lehessen visszakérdezni."*

Összességében elmondható, hogy kedves, türelmes, természetesen viselkedő, látássérült ügyfelek igényeit ismerő, tehát érzékenyített ügyintézővel szeretnének tárgyalni ügyintézésük során a megkérdezett személyek.

### 3.3 Telefonos ügyintézés

12 megkérdezettből 10-en tartanák fontosnak, hogy a telefonos ügyfélszolgálat menürendszerében a felkínált lehetőségek között elsőként az ügyintéző kapcsolása szerepeljen.

Kézenfogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: kezenfogva@kezenfogva.hu

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

### 3.4 Személyes tanácsadás az ügyfél otthonában

A 12 megkérdezett fele venné igénybe ezt a szolgáltatást. A tanácsadóval kapcsolatban hasonló elvárásokat fogalmaztak meg, mint az irodai ügyintéző esetében. Fontos kitétel még, hogy meg tudjanak győződni arról, hogy akit beengednek, az valóban a szolgáltató megbízottja. Egyik válaszadó megjegyezte, hogy egy jelzés értékű telefonhívást kérne a tanácsadótól annak érkezése előtt 10 perccel.

### 3.5 A különböző ügyintézési formák népszerűsége

A látássérültek megkérdezett csoportja a beérkezett válaszok alapján leginkább ügyfélszolgálati irodában személyesen intézi ügyeit, ezt követi a telefonos, majd az online ügyintézés, végül a személyes tanácsadó otthoni fogadása.

A látássérült ügyfelek számára az akadálymentesség kiépítésekor a legfontosabb feladatok közé tartozik az informatív, w3c szabványnak megfelelő, logikusan felépített honlap elérhetővé tétele, mely az elvégzett műveletek után e-mail-es visszaigazolást küld a felhasználónak. Az ügyfélszolgálati irodákban figyelni kell a domború kezelőfelületű sorszámkiadó automaták, és „beszélő” sorszámkielző működtetésére, valamint az érzékenyített ügyintézők jelenlétére mind a telefonos, mind az irodai, mind a tanácsadói szolgálatban.

## 4. A hallássérült ügyfelek igényei

### 4.1. Online ügyintézés

Kérdőívünket 5 nagyothalló és 6 siket személy töltötte ki.<sup>3</sup> A hallássérültek csoportja bizonyult a válaszok tekintetében a vizsgált négy csoport közül a leghomogénebbnek, nagyon sok egyforma véleménnyel találkozhatunk az ő esetükben.

A hallássérült válaszadóink közül 9-en számítógép/okostelefon használók, 1 személy segítséggel szokott internetezni, a honlapok akadálymentessége így ennek a csoportnak is fontos. Mindegyik kitöltő fontosnak tartja, hogy az akadálymentes honlapon a hallássérültek számára külön fülön jelenjen meg az információ. Kivétel nélkül mind nagyon fontosnak tartották, hogy egy szolgáltató a honlapján röviden mutassa be a szolgáltatásáról szóló információkat. Egyöntetű tetszéssel fogadnák

---

3 Egyik nagyothalló válaszadónk csak az első kérdést töltötte ki, így küldte el a kérdőívet. Válaszát nem kezeltük a kutatás részeként, de beküldött kérdőíve miatt 12 kitöltést látunk az esetszámnál feltüntetve. A valós elemszám 11 ebben a csoportban.

azt a megoldást is, hogy a szolgáltató a termékét a honlapján videó formájában, videótolmáccsal és feliratozva mutassa be a hallássérült ügyfelek számára. A hallássérült ügyfeleknek is fontos, hogy könnyen el tudják érni a szerződéskötéshez szükséges dokumentumokat, könnyen tudjanak időpontot foglalni a személyes ügyfélszolgálatra. 6-an jelezték, hogy fontos számukra, hogy online szerződést tudjanak kötni egy adott szolgáltatóval, annak ellenére, hogy interneten a 9-ből csak 3-an szoktak szerződést kötni. Támogatnák azt a megoldást is, hogy a szerződéskötéshez szükséges dokumentumokat is jeltolmács mutassa be feliratozott videó formájában az érdeklődőknek. A jelnyelvi tolmács megjelenése mellett megfogalmazták még azt az igényt is, hogy egyszerűsített szöveges változatban is szívesen olvassák az információkat.

Interjúalanyunk megemlítette érdekességként, hogy a siket és nagyothalló ügyfelek előszeretettel olvassák a SINOSZ (Siket és Nagyothallók Országos Szövetsége) honlapján<sup>4</sup> megjelenő hirdetéseket, és javasolja az Aegon Lakástakarékpénztár Zrt.-nek is, hogy mutassa be ott is szolgáltatásait, így híruk biztosan eljut a hallássérült ügyfelekhez is.

#### 4.2 Személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában

A személyes irodai ügyfélszolgálat esetében a fizikai akadálymentesítés kevésbé jelentős, mint a vak és gyengénlátó csoport esetében volt, ebben a kérdésben oszlottak meg leginkább a vélemények. 11-ből összesen 4-en jelezték, hogy a közös ügyfélért egy elkülönített részén szeretnek ügyet intézni, 1 személy számára fontos, hogy külön helyiségben tárgyalhasson az ügyintézővel, a többiek nem jeleztek semmilyen különösebb igényt arra, hogy csendesebb körülményekre lenne szükségük az ügyintézéshez. 6 válaszadó számára fontos, hogy az ügyfélszolgálati irodák indukciós hurokkal legyenek ellátva.<sup>5</sup> Annak ellenére, hogy a válaszok nem egységesek a fizikai akadálymentesítés terén, javasolható mind az indukciós hurok felszerelése, mind a csökkentett zajszintű ügyintézési lehetőség megteremtése a hallássérültek számára.

A siket ügyfelek általában jelnyelvi tolmács segítségével intézik ügyeiket a személyes ügyfélszolgálaton, ezért az ő esetükben kiemelten fontos, hogy

---

4 <https://sinosz.hu/>

5 Az indukciós hurok a komplex akadálymentesítésben használatos elektronikus eszköz. Az indukciós hurokokat azzal a céllal fejlesztették ki, hogy a hallásukban sérült emberek számára hanginformációkat tegyenek érthetőbbé, lehetővé téve számukra azok problémamentes befogadását és megértését.. Bővebb információ:  
<http://akadalymentesites.com/akadalymentesites-tervezese/indukcios-hurokerosito>



időpontfoglalás esetén a szolgáltató valóban a megadott időpontban tudja fogadni őket. Ennek oka, hogy a jeltolmács időbeosztása gyakran nem tesz lehetővé időbeli csúszásokat, vagy a késés komoly fennakadást okozhat további megbeszélte tolmácsolásaira nézve. 11-ből 8-an nagyon, 2-en eléggé fontosnak tartották, hogy erre a személyes ügyfélszolgálatok odafigyeljenek. Ezen kívül 9-en nagyon vagy eléggé fontosnak tartották, hogy ügyfélszolgálati irodánként legalább egy ügyintéző legalább középfokú szinten ismerje a jelnyelvet. Ezt az igényüket 4-en maguktól is megfogalmazták, amikor az ideális ügyintéző jellemzésére kértük őket. A fentén kívül az ügyintézővel kapcsolatban még az alábbi elvárásokat fogalmazták meg:

- kedves, figyelmes, tisztelettudó, segítőkész, empatikus, türelmes, toleráns;
- szépen artikulál, lassan beszél;
- felkészült;
- ha nem ismeri a jelnyelvet, gondoskodik jelnyelvi tolmácsról, ha nem tud tolmácsot hívni, akkor írásban kommunikál, és elfogadja, hogy ez időigényessé teszi az ügyintézést;
- jó megjelenésű;
- pozitív beállítottságú.

Az ügyintézővel kapcsolatban felmerülő igény továbbá, hogy az röviden, összefoglalva mutassa be az ügyintézés során szóba kerülő legfontosabb információkat, és ezután az ügyfélnek még legyen lehetősége kísérelőjével/jelnyelvi tolmácsával együtt átolvasni a kapott dokumentumokat, szerződéstervezetet, stb. Eltérő lehet, hogy a szerződés aláírása és véglegesítése előtt mennyi időre van szükségük a hallássérült ügyfeleknek a szükséges iratok átolvasásához, a legtöbben ezt 30 percre becsülték.

A hallássérültek, különösen is a siketek személyes ügyintézésével kapcsolatban még megemlítendő, hogy jelnyelvi tolmácsot nem csak személyesen, hanem interneten keresztül is igénybe tudnak venni. Ehhez az szükséges, hogy laptop vagy okostelefon segítségével kapcsolatot létesítsenek videotelefonos tolmács szolgálattal (pl. Kontakt<sup>6</sup>), és éppen elérhető legyen egy tolmács. Interjúalanyunk jeltolmácsa elmondása szerint Magyarországon a 60.000 siket személy számára 80 jelnyelvi tolmács tud fordítani. Videotelefonos szolgáltatáson keresztül egyszerre csak fél óráig lehet a tolmácsot lefoglalni, így ebben az esetben is rendkívül fontos a megbeszélte időpont tartása, és az ügyintéző rövid, összeszedett kommunikációja.

---

6 <https://www.skontakt.hu/>

### 4.3 Telefonos ügyintézés

A telefonos ügyintézés a nem halló személyek számára szintén videotelefonos szolgáltatás igénybe vételével válik lehetővé. Az ügyfél a szolgáltatáson keresztül először a jeltolmáccsal lép kapcsolatba, és a kívánt számot már a jeltolmács fogja tárcsázni neki. A jelnyelvi tolmácsok alacsony száma miatt gyors ügyintézés itt is, ugyanúgy, mint a személyes irodai ügyszolgálat esetében, kulcsfontosságú. Ehhez hozzájárulhat egy olyan híváskezelő rendszer, amelyben az ügyintéző kapcsolása az elsőként felkínált lehetőségként szerepel.

Nem elsősorban a telefonos ügyintézéshez tartozik, de fontos megemlíteni, hogy a 11 válaszadó közül 10 fontosnak tartja, hogy minden olyan esetben, ha telefonszámot kell megadnia, be tudja jelölni a „csak sms-t kérek” opciót. Ennek az információnak a hiányában, többszöri sikertelen hívási kísérlet után az ügyintéző azt feltételezheti, hogy az ügyfél érdekltségét veszítette, és megakadhat az együttműködés folyamata, így a „csak sms-t kérek” lehetőség megjelenítése mind az online, mind a nyomtatott adatlapokon ajánlatos.

### 4.4. Személyes tanácsadás az ügyfél otthonában

A válaszadók közül 4-en jelezték, hogy igénybe vennék ezt az ügyintézési formát. A tanácsadóval kapcsolatban megfogalmazott elvárások a következők:

- kedves, alkalmazkodó, udvarias, türelmes, empátikus, magabiztos, segítőkész, nem tolakodó;
- felkészült;
- jó megjelenésű;
- gondoskodik jeltolmácsról;
- felkészült rá, hogy időigényes a hallássérültekkel az ügyintézés;
- jól artikulál;
- ismeri a jelnyelvet;
- ha megérkezik, sms-t küld, hogy az ügyfél be tudja engedni az ajtón.

### 4.5 A különböző ügyintézési formák népszerűsége

A kérdőívünket kitöltött 11 hallássérült ügyfél elsősorban az ügyfélszolgálati irodában intézi ügyeit, ezt követi az online, majd a telefonos ügyintézési forma, végül, ezektől népszerűségében elmaradva az otthoni tanácsadás.

A hallássérültek számára nyújtott ügyfélszolgálat során tekintetbe kell venni a jeltolmács akár személyes, akár videotelefonos jelenlétének lehetőségét, ezért különösen fontos a megbeszéltek időpontok pontos betartása.

Hallássérültek szempontjából felhasználóbarát az a honlap, ahol jeltolmács mutatja be feliratozott videón keresztül az elérhető szolgáltatásokat, legfontosabb információkat.

Fontos továbbá, hogy nyomtatványokon, adatlapokon be tudják jelölni telefonszámuknál a „csak sms-t kérek” opciót.

Az érzékenyített ügyintézők jelenléte e csoport számára is döntő fontosságú.

## 5. A beszéd fogyatékos ügyfelek igényei

### 5.1. Online ügyintézés

Beszéd fogyatékos ügyfelek igényeit felmérő kérdőívünkre 10 válasz érkezett. A kommunikáció több formája is nehézségként jelentkezhet egy beszéd fogyatékos számára. A válaszadók közül 1 személynek a hangadás, 4-nek a hangképzés, 5-nek a beszéd folyamatosság, 3-nak a beszéd megértése, ötüknek az olvasás, írás, számolás okoz gondot.

Kérdőívkitöltőink közül 9-en interneteznek és használnak okostelefont vagy számítógépet.

A beszéd fogyatékos csoport online ügyintézési igényeként elsőként megemlítendő az egyszerű, világosan felépített, érthető nyelven íródott honlap, ahol egyből lehet látni, hogy melyek a fontos információk. Egyik interjúalanyunk jelezte, hogy segítséget jelentene neki gyakran ismételt kérdések és szómagyarázat feltüntetése a honlapon. Válaszadóink számára fontos, hogy könnyen és gyorsan időpontot tudjanak foglalni a honlapon keresztül a személyes ügyfélszolgálatra, megtalálják a szerződéshez szükséges dokumentumokat, szerződési feltételeket. *„Mindenképpen előnyös, ha tartalmaz könnyen áttekinthető térképet, hogy hamar elérhessem az általam igénybe venni kívánt szolgáltatást. Ugyanezen okból nagyon előnyös, ha a reklámokat, új termékek bemutatását külön szekcióban találhatom meg, így ezek nem zavarnak, ha konkrét céllal keresem fel a honlapot.”* Egyik interjúalanyunk preferálná a dokumentumsablonok könnyen érthető változatban való megjelenítését is a honlapon.

A 10 beszéd fogyatékos válaszadó közül 4-en szoktak online szerződést kötni.

## 5.2 Személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában

A hallássérült csoportéhoz hasonló arányban találkozhatunk olyan ügyfelekkel a beszéd fogyatékos válaszadók között, akik a közös ügyfélért egy elkülönítettebb részén szeretik intézni ügyeiket egy ügyfélszolgálati irodában.

Az ügyintézővel kapcsolatban a következő elvárásokat fogalmazták meg:

- *„A leginkább fontos erény a türelem lehet. Többszöri rákérdezés, illetve hosszabb beszédbeni fennakadás esetén is tartsa meg türelmes, segítőkész hozzáállását. Legyen tájékozott a kérdéses témakörben, nagyon sokat jelent, ha egy sok oldalas dokumentum (pl.: szerződési feltétel rendszer) tartalmát összefoglalóan, részletekre és lényeges dolgokra kiterjedően ismerteti velem.”*
- *„Jóindulatú. Ne hadarjon. Lassan, érthetően. Ne lepődjön meg a kérdéseinktől.”*
- *„Értelmes, empatikus, aki megpróbálja megérteni, kitalálni amit mondok.”*
- *„Készséges, segítőkész, érti a dolgot.”*

Egy beszéd fogyatékos személy számára blokkoló hatással tud lenni, ha siettetik. A személyes ügyintézés során az ügyintéző egyik legfontosabb feladata, hogy nyugodt, oldott légkört teremtsen. A kérdőívet előkészítő egyik interjúnkban interjúalanyunk részletesen kifejtette, mire kell figyelni ennek az atmoszférának a megteremtéséhez és fenntartásához. Elmondása szerint a lassú, nyugodt beszéd az alapja mindennek. Ha a beszédtempó felgyorsul, az ügyintéző elkezd jobbra-balra tekingetni, szemkontaktust már nem tartja, gyorsabban kérdez vissza, mint a beszélgetés elején, azzal a türelmetlenség jeleit mutatja. A félbeszakítás szintén blokkoló hatású, akkor is, ha az ügyintéző a legjobb szándékkal csak át szeretné segíteni az ügyfelet egy megakadáson. *„Ne segítsenek kimondani egy szót! Mindenképpen az a jobb, ha megvárják, hogy kimondjon valamit. Ha az embert félbeszakítják, annál rosszabb nincsen. Szigorúan nem szabad beleszólni, ha ő nem kéri a segítséget. Ha megkérik, hogy írja le, az meg végképp rossz.”* Emellett az is fontos, hogy az ügyintéző bátran vissza merjen kérdezni, ha nem ért valamit, és ha többedik elmondásra sem érti meg, akkor is úgy kérdezzen vissza, hogy az ne legyen sértő. Az ügyintéző személye mind a négy vizsgált fogyatékosági csoportnál az egyik legfontosabb tényező, de a beszéd fogyatékosok esetében kétségtelenül a leglényegesebb. Egyik beszéd fogyatékos interjúalanyunk ezért a következő javaslatot fogalmazta meg: *„Én mindenképpen ildomosnak tartanék tartani egy tréninget azoknak az ügyintézőknek, akik speciálisan ezzel foglalkoznak, és ezzel csak az az ügyintéző foglalkozzon szerintem.”*

A beszéd fogyatékos ügyfelek számára is fontos, hogy a szerződéskötés véglegesítése előtt kísérőjükkel végigolvashassák a szerződéstervezetet. 10-ből 10-en válaszoltak igennel az arra irányuló kérdésre, hogy lenne-e szükségük arra, hogy a szerződés aláírása előtt, egy külön helyiségben, nyugodt körülmények között, az ügyintéző jelenléte nélkül olvashassák végig a szerződést. Az erre a tevékenységre szükségesnek szánt időt 3-an fél órára, 4-en 60 percre, 2-en ennél is többre becsülték.

### 5.3 Telefonos ügyfélszolgálat

A 10 beszéd fogyatékos ügyfél közül 8 nagyon fontosnak tartja, hogy a telefonos ügyfélszolgálat menürendszerében elsőként az ügyintéző kapcsolása szerepeljen. 9-en tartanának igényt arra a lehetőségre, hogy kiválaszthassák a "beszéd fogyatékosként kérek ügyintézőt" c. opciót. Ez a kérdés azért került be a kérdőívbe, mert egyik beszéd fogyatékos interjúalanyunk szerint előfordul, hogy a beszédhibás ügyfél hallatán az ügyintéző arra gondol, esetleg szórakoznak vele, és nem veszi komolyan a telefonálót. A válaszok visszatükrözték, hogy nem csak interjúalanyunk, hanem többek is örömmel fogadnák ezt a lehetőséget, ahol előrejelezhetik fogyatékoságukat, és esetleg érzékenyített ügyintézővel beszélhetnek a telefonálás során.

10-ből 8 kitöltő számára fontos, hogy telefonszámuk megadásakor bejelölhessék a "csak sms-t kérek" opciót.

### 5.4 Személyes tanácsadás az ügyfél otthonában

A beszéd fogyatékos csoport volt az egyetlen csoport, ahol a kitöltők több mint fele igénybe venné ezt a szolgáltatást. A tanácsadóval kapcsolatban hasonló elvárásokat támasztanak, mint az irodai ügyintézővel kapcsolatban. Fontos, hogy érzékenyített, türelmes, időt nem sajnáló munkatárs keresse fel őket, és könnyen tudjanak időpontot egyeztetni egymással.

### 5.5 A különböző ügyintézési formák népszerűsége

A beszéd fogyatékos válaszadók közül legtöbben a személyes ügyfélszolgálati ügyintézést vennék igénybe, majd az online ügyintézést, ezt követi az őket otthon felkereső tanácsadó fogadása, a telefonos ügyintézést közülük csak egy személy választaná (a 28-as kérdés alapján). Az ügyintézési módok közti preferenciára irányuló 29-es kérdésre érkezett válaszok ennek részben ellent mondanak, itt az eredmények szerint az ügyfélszolgálati iroda és a személyes tanácsadó fogadása a legnépszerűbb, ezt követi a telefonos, majd az online ügyintézés. Feltételezésünk

Kézenfogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: kezenfogva@kezenfogva.hu

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

szerint ez utóbbi kérdésre érkezhettek ellentétes sorrendben adott pontszámok, így népszerűség tekintetében a 28-as kérdés szolgál inkább hiteles információval.

A beszéd fogyatékos ügyfelek számára akadálymentesség szempontjából a legfontosabb az érzékenyített ügyintéző jelenléte, kommunikációja, megfelelő viselkedése. Hasznos még a minél egyszerűbben megfogalmazott információkat, dokumentumokat bemutató honlap, és a lehetőség arra, hogy a telefonos ügyfélszolgálaton beszéd fogyatékosként kérhessenek ügyintézőt. A hallássérültekhez hasonlóan számukra is fontos, hogy telefonszámuknál bejelölhessék a „csak sms-t kérek” opciót.

## 6. A mozgássérült ügyfelek igényei

### 6.1 Online ügyintézés

A kérdőívet kitöltött mozgássérült személyek száma 11. Sérültségük az online ügyintézéshez nem követel meg akadálymentes honlapot, ezért az online ügyintézésrel kapcsolatban nem tettünk fel annyi részletre irányuló kérdést, mint az előző három csoportnál. Leginkább arra voltunk kíváncsiak, hogy szoktak-e online szerződést kötni. 11-ből 5-en válaszoltak igennel a kérdésre.

### 6.2 Személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában

A mozgássérültek számára kulcsfontosságú az ügyfélszolgálati irodák fizikai akadálymentessége. A válaszadók által megfogalmazott kritériumok ennek létrejöttéhez a következők:

- parkolási lehetőség;
- elektromos tolóajtó a bejáratnál;
- az utcáról kerekesszéssel be lehessen jutni az épületbe, épületen belül is lehessen közlekedni: kevés lépcső, lépcsőknél rámpás megoldás, illetve korlát, vagy lift;
- legyen várakozóhelyiség, ahol le lehet ülni;
- akadálymentes sorszámkérés alacsonyan fekvő sorszámkiadó automatával;
- könnyen hozzáférhető, megfelelő magasságú ügyintéző pult (ez azt jelenti, hogy kerekesszéssel kényelmesen oda lehessen állni);
- akadálymentes mosdó.

Egyik válaszadó az érzékenyített ügyintézőt is belefoglalta a fizikai akadálymentesség kritériumaiba. Az ügyintézőkkel kapcsolatban a következő elvárásokat fogalmazták meg:

- kedves, türelmes, segítőkész, készséges, pozitív beállítottságú, rugalmas;
- egyenrangú emberként kezeli az ügyfelet;
- érthető nyelven kommunikál, közvetlen;
- kipihent;
- magabiztos;
- kiemelendő, hogy a mozgássérült válaszadók csoportjának egy tagja is megemlítette, hogy fontosnak tartja, hogy irodánként legalább egy ügyintéző ismerje a jelnyelvet.

### 6.3 Telefonos ügyintézés

A telefonos ügyintézéssel kapcsolatos elvárások között többen is jelezték igényüket arra, hogy közvetlen hívógombbal el lehessen érni az ügyintézőt. Fontos, hogy lehetőleg ne kelljen hosszan várakozni az ügyintéző kapcsolására. Nyugodt, lassan beszélő munkatárssal szeretnének beszélni, és teljes körű tájékoztatást kapni. Fontos kritérium a felkészültség, rugalmasság, türelem, jó kommunikációs készségek, és az, hogy elég időt hagyjon az ügyfélnek az elmondott információ megértéséhez.

### 6.4 Személyes tanácsadás az ügyfél otthonában

A 11 mozgássérült válaszadó közül 4 fogadna, 7 nem fogadna személyes tanácsadót az otthonában.

### 6.5 A különböző ügyintézési formák népszerűsége

A 11 kérdőívet kitöltött mozgássérült személy körében egyértelműen az ügyfélszolgálati irodában történő személyes ügyintézés a legnépszerűbb. A másik három ügyintézési forma kedveltsége között alig látszik különbség, így elmondható, hogy a mozgássérült ügyfelek igényeinek kiszolgálásához az ügyfélszolgálati iroda fizikai akadálymentességére célszerű a legnagyobb hangsúlyt fektetni.



## 7. Összegzés és javaslatok

Az 5 interjúra és 44 kitöltött kérdőívre alapuló vizsgálatunk a látássérült, hallássérült, beszéd fogyatékos és mozgássérült ügyfelek ügyintézés során felmerülő igényeit hivatott felmérni az Aegon Lakástakarékpénztár Zrt. számára.<sup>7</sup> A felmérés nem reprezentatív, eredményei alapján nem vonhatunk le következtetést ezen célcsoportok teljes népességére nézve, azonban hozzásegít minket fontos elvárások feltárásához. Az összegyűjtött véleményeket tekintve általánosságban elmondható, hogy miközben egyre nagyobb jelentőséggel bír az online információ szerzés, ügyeiket legtöbbször személyesen, ügyfélszolgálati irodákban szeretik intézni. A négy célcsoport speciális igényekkel rendelkezik, melyek fokozott odafigyelést kívánnak meg a szolgáltató részéről. Bizonyos elvárások tekintetében fogyatékoságuk különbözősége ellenére is megegyeznek a válaszadók. A két legfontosabb, minden csoportban felmerülő igény a logikusan felépített, átlátható, informatív és érthető nyelven megfogalmazott honlap, valamint az érzékenyített ügyintéző.

Az eredmények alapján a következő javaslatokat fogalmaztuk meg:

1. Logikusan felépített, átlátható, szolgáltatásokat röviden és tömören bemutató honlap, ahol könnyen fellelhetők a szolgáltató elérhetőségei, a szerződéskötéshez szükséges dokumentumok, és gyorsan megtalálható az időpontfoglalás opció.

Látássérült felhasználók számára:

- a honlap megfelel a w3c szabványnak;
- áttekinthető gyorsmenü felület;
- elvégzett műveletekről (időpontfoglalás, szerződéskötés lépései, befizetés, stb.) e-mailen visszaigazolást küld a rendszer;
- gyengénlátók számára jól látható betűk, elkülöníthető szövegegységek, hasábok, kontrasztos megjelenítés;
- az információk szöveges formában is szerepelnek a honlapon, nem csak pdf formában.

---

7 A kérdőívek kiértékelése az alábbi webhelyen megtekinthető:

látássérült csoport: <http://ripet.hu/riport.php?sid=c9ca1e47c198f4a4460702e2b8a1176a&kid=ec2b818e274227c45b991b8f7c0222cc&uid=20529>

hallássérült csoport: <http://ripet.hu/riport.php?sid=c9ca1e47c198f4a4460702e2b8a1176a&kid=1063f50303fcaed5accf56c8c50f770e&uid=20529>

beszéd fogyatékos csoport: <http://ripet.hu/riport.php?sid=c9ca1e47c198f4a4460702e2b8a1176a&kid=9470f24c44b94726aefa487fa7a7e0c7&uid=20529>

mozgássérült csoport: <http://ripet.hu/riport.php?sid=c9ca1e47c198f4a4460702e2b8a1176a&kid=74b9aa647471a8963bf56804218693c9&uid=20529>

**Kézenfogva Alapítvány**

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)



#### Hallássérült felhasználók számára:

- szolgáltatások bemutatása feliratozott videó formájában jelnyelvi tolmács segítségével;
- dokumentumsablonok könnyen érthető változatban való megjelenítése a honlapon.

#### Beszéd fogyatékos felhasználók számára:

- gyakran ismételt kérdések és szómagyarázat cikk megjelenítése a honlapon;
- dokumentumsablonok könnyen érthető változatban való megjelenítése a honlapon.

2. Érzékenyített ügyintéző mind az irodai, mind a telefonos, mind az ügyfeleket otthonukban felkereső szolgáltatási formában. Érzékenyített ügyintéző az a munkatárs, aki ismeri az egyes fogyatékosági típusokba tartozó ügyfelek jellemzőit, tisztában van azok igényeivel és szükségleteivel, ismeri a velük való kommunikáció módját. Alapvető tulajdonságai közé tartozik a türelem, empátia, tiszteletteljes magatartás, segítőkészség, pozitív, megoldásorientált hozzáállás, jó kommunikáció, érthető beszéd. Lényeges, hogy az ügyintéző mindig az ügyféllel kommunikáljon, ne a kísérelőjével. Fontos továbbá az ügyintéző tájékozottsága is, hogy a folyamatokat átlátva röviden, tömören, információkat összefoglalva ismertethesse a szolgáltatásokat az ügyfelekkel.

3. Ügyfélszolgálati irodánként egy olyan munkatárs, aki legalább középfokú szinten érti és használja a jelnyelvet. A személyes tanácsadók között is javasolt egy jelnyelvet ismerő munkatárs alkalmazása.

#### 4. Ügyfélszolgálati irodák fizikai akadálymentessége:

##### Látássérült ügyfelek számára:

- domború kezelőfelületű sorszámkiadó automata;
- beszélő sorszámkielző;
- jól követhető vezetősáv az iroda minden helyiségében, sima talaj- járőfelület, lehetőleg egyenes közlekedési utak vagy folyosók;
- balesetveszélyes, többek között fejmagasságban lévő tárgyak, polcok elhelyezésének elkerülése;
- domború taktilis jelzések szükség szerint (pl. lépcsőknél, liftnél);
- megfelelő nagyságú tér a kényelmes közlekedésre;
- nagy méretű sorszámkielző, jól látható számozású pultok, jó megvilágítás.

##### Hallássérült ügyfelek számára:

- indukciós hurokkal ellátott irodahelyiség;
- ügyintézési lehetőség az ügyféltér egy zajhatásoktól védettebb területén;
- az iroda szükség esetén gondoskodik jeltolmács jelenlétéről.

#### Kézenfogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

**Beszéd fogyatékos ügyfelek számára:**

- ügyintézési lehetőség az ügyféltér egy elkülönített területén.

**Mozgássérült ügyfelek számára:**

- parkolási lehetőség;
- kerekesszéssel bejárható épület: elektromos tolójátó a bejáratnál; kevés lépcső, lépcsőknél rámpás megoldás, illetve korlát, vagy lift;
- várakozóhelyiség, ahol le lehet ülni;
- akadálymentes sorszámkérés alacsonyan fekvő sorszámkiadó automatával;
- könnyen hozzáférhető, megfelelő magasságú ügyintéző pult (ez azt jelenti, hogy kerekesszéssel kényelmesen oda lehessen állni);
- akadálymentes mosdó.

5. Látássérült személyek számára az ügyfélszolgálati irodán történő ügyintézés után minél több papír alapú dokumentum e-mailben való elküldése.

6. Hallássérült és beszéd fogyatékos személyek számára az ügyintézővel folytatott beszélgetés után lehetőség biztosítása arra, hogy a szerződéstervezetet és a szerződési feltételeket végigolvashassák kísérelőjünkkel vagy a jelnyelvi tolmáccsal.

7. Telefonos ügyintézés során a telefonos menürendszerben elsőként felkínált lehetőség az ügyintéző kapcsolása.

8. Telefonos ügyintézés során a beszéd fogyatékos ügyfelek számára külön menü gomb létesítése a „beszéd fogyatékosként kérek ügyintézőt” c. opció kiválasztásához.

9. Az ügyintézés minden formájában az időpontfoglaláskor megjelölt időpont pontos tartása.

10. A nyomtatott és online űrlapokon a telefonszám megadásakor lehetőség a „csak sms-ben kérek értesítést” opció bejelölésére.

11. A fogyatékos ügyfelek tájékoztatása az Aegon Lakástakarékpénztár Zrt. akadálymentes és fogyatékos barát ügyfélszolgálati megoldásairól (pl. hirdetés megjelenítése a SINOSZ honlapján).

Bízunk benne, hogy a fent megfogalmazott javaslatok figyelembe vételével sikeres lesz az igényekhez való alkalmazkodás, melynek eredményeképpen jól működő ügyfélkapcsolatokkal, és egyre bővülő ügyfélkörrel rendelkezik majd az Aegon Lakástakarékpénztár Zrt.

## Mellékletek

### A. Tillmann Zsolt tapasztalati szakértő beszámolója a honlap teszteléséről

#### Összefoglaló

##### Az Aegon lakástakarék szolgáltatásainak teszteléséről

#### 1. Bevezetés:

##### 1.1. Fontos kiemelni!

A honlap tesztelése felhasználói szintű tesztelés, általános felhasználói ismeretekkel, a webakadálymentesítéssel kapcsolatos szakmai ismeretek nélkülözésével. Ezért a kialakított vélemény, tapasztalat az egy átlagos hardveres és szoftveres környezetben jaws képernyőolvasó segítségével elvégzett tesztelés, amely nem egyenértékű az oldal akadálymentességéről szóló nyilatkozattal, tanúsítvánnyal.

##### 1.2. A kezdeményezésről:

A szolgáltató kezdeményezése támogatandó és pozitív irányú szemléletformálódásra utal. A digitális szolgáltatások elterjedése a látássérültek esetében azért is fontos, mert annak megfelelő kialakításával olyan információkhoz férhetnek hozzá, amelyek a papír alapú ügyintézés során csak segítő közreműködésével lehetséges. A digitális szolgáltatások növelik a látássérült személyek önállóságának lehetőségeit, a szolgáltató számára pedig újabb ügyfélkört jelenthet, mert egy kényelmesen, könnyen elérhető, az akadálymentesség irányába haladó szolgáltatás fontos szempont az ügyfél döntésének meghozatala során.

##### 1.3. A látássérült személyek számítógép és internethasználatát befolyásoló tényezők:

Egyrészt a társadalom egészében megfigyelhető tendenciák a látássérült populáción belül is megfigyelhetők: Tehát hogy a fiatalabbak és a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők körében az internet felhasználása gyakoribb és

szerteágazóbb. Természetesen a nem említett csoportokon belül is vannak pozitív példaként feltüntethető esetek, vagy sokkal inkább jellemző a részleges felhasználási kör, pl. tájékozódásban vagy e-mail használatban figyelhető meg, de aktív jelenlétben (időpontfoglalás, rendelés, szerződéskötés) ritkább. Az általános tendenciákat a látássérülés ténye és körülményei természetesen módosíthatják. A sikeres rehabilitációt követően, a megfelelő segédeszközök használatának megtanulásával nem csak az lesz a kérdés, hogy könnyebb, kényelmesebb, hatékonyabb lesz-e az ügyintézés, hanem hogy lehetővé válik-e vagy nem. Ezt úgy kell érteni, hogy ameddig a papír alapú dokumentum kitöltéséhez a látássérültek zömének (csak a gyengénlátók egy részének kivételével) segítőre van szüksége, addig a honlapon történő adatok megadását, szerződés elolvasását önállóan is meg tudja tenni, ha a honlap számára használhatóan van kialakítva. Az interneten történő ügyintézés (adatok megadása, lehetőségek, fizetési feltételek kiválasztása, stb. azonban kockázatokkal is jár, felmerülhetnek olyan technikai problémák, hogy a képernyőolvasó és a böngésző nem megfelelő együttműködések a kívánt és elvégzett választásokat, módosításokat, beállításokat vagy a megadott adatokat a rendszer véletlenül nem menti el. Ez nem túl gyakori, de ha valakinek egyszer volt ilyen tapasztalata, akkor a későbbiekben félve áll neki egy-egy hasonló folyamatnak. Ezért a vakon történő internetes ügyintézéshez nagyobb fokú rutinra van szükség, hogy az elvégzett tranzakciók visszaigazolását megtalálja az illető és ellenőrizni tudja azok helyes rögzítését. A segédsoftverek dinamikusan fejlődnek és az ügyfelek is egyre rutinosabbá válnak az internet biztonságos használatában, ezért az internetes szolgáltatásoknak egyre nagyobb jelentősége és létjogosultsága lesz. Ha egy látássérült személy egy adott honlap egyszerűbb funkcióin azt tapasztalja, hogy jól és könnyen tudja használni, akkor egyre összetettebb tranzakciókat is el mer indítani, pl. kezdetben csak egy keresőt vagy időpontfoglalást, majd későbbiekben merészkedhet az online szerződéskötés felé is, vagy ajánlhatja társainak. A bátorsága akkor nagyobb lesz az illetőnek, ha a szolgáltató biztosítja arról, hogy többféle módon is ellenőrizni fogja tudni a megkötött szerződésben megadott adatokat véglegesítés előtt, pl. e-mailben összefoglalva vagy telefonon keresztül, stb.

## 2. A tesztelés tapasztalatai:

### 2.1. A honlapról:

A [www.aegonlakastakarek.hu](http://www.aegonlakastakarek.hu) oldalt jaws képernyőolvasó programmal és ie. valamint firefox böngészőkkel teszteltem. A honlap általánosságban jól áttekinthető, az információk címsorok alá vannak rendezve, amely segíti a tájékozódást az oldalon. A keresőt sikeresen tudtam használni, a személyes ügyfélszolgálatok címeit, a szolgáltató telefonos elérhetőségét könnyen megtaláltam. Az időpontfoglalás és a személyes tanácsadó igénylése is működött,

KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

bár itt az utolsó lépést nem aktiváltam. Egy tájékoztatót is sikerült pdf formátumban letöltenem, amelyet utána a jaws programmal el is tudtam olvasni. Sajnos a kalkulátor és az online szerződéskötés nem működött. A szerződéskötés esetében nem tudom, hogy a bejelentkezés utáni munka változtatott-e volna a lehetőségeken, de mivel a kezdeti lépéseken sem tudtam túljutni, ezért vélelmezem, hogy itt a honlap megjelenítésével lehet olyan jellegű dolog, amelyet a képernyőolvasó program nem kedvel. Talán még ennél is fontosabb, a tájékoztató szakaszt jelentősen befolyásolja a kalkulátor működésének problémája, hiszen ez az ügyfél döntésének szintén kardinális súlyát jelenti, A honlap megjelenítésénél fontos lehet a gyengénlátó célcsoport szükséglete. Ők a vizuális információkat használják az oldalon, akár normál, akár képernyőnagyítási lehetőségek igénybevételével. Ezt én részletesen nem tudtam tesztelni.

## 2.2. A szolgáltatás igénybevételének módjairól:

Online: A fentiekben már kitértem rá, a lényeg, hogy a felhasználás és az igény várhatóan fokozatosan fog növekedni a látássérült populációban. Az említett nem működő funkciók kijavítása, akadálymentesítése azonban fontos. Jelenleg a szolgáltató nem kötelezhető a w3c akadálymentesítési szabvány használatára és a teszt során is az oldal jelentős részét tudtam használni, de ajánlott az akadálymentesség ellenőrztetése és teljes körű kialakítása, hiszen abban az esetben maximalizálható és folyamatosan növelhető a látássérült érdeklődő ügyfelek száma. Mivel bejelentkezés nélkül végeztem a tesztelést, ezért nem tudom, hogy az elvégzett tranzakciókról milyen mértékben küld e-mailés értesítést a felhasználónak, de ezen lehetőség kialakítása kényelmessé, jól nyomomonkövethetővé teheti a szolgáltatás igénybe vételét.

### Telefonos ügyfélszolgálat:

A telefonos ügyintézés a látássérültek esetében az átlagosnál nagyobb hangsúlyt kap, önálló ügyintézési módként, illetve bármelyik másik mód kiegészítéseként is. A szóban könnyebben elintézhető ügyek esetében, pl. időpontfoglalás, egyenleg lekérdezés, stb. gyakrabban választja egy látássérült személy a telefonos ügyfélszolgálatot még akkor is, ha egyébként internetfelhasználó.

### Személyes ügyfélszolgálat:

Önmagában a látássérülés ténye nem zárja ki a személyes ügyintézés lehetőségét. Azonban rendkívül széles az önállósági tényezők spektruma, amelyek az egyéb készségek és képességek meglétében vagy hiányában rejlenek. Vannak olyan személyek akik a lehető legnagyobb fokú önállósággal, minimális és a legszükségesebb dolgokban kérnek csak segítséget egy ügyintézés során és vannak olyanok is, akik több lépésben is segítséget kérnek. Azért úgy gondolom, hogy a lakástakarék egy olyan típusú termék, amelyet inkább az önállóbb életvitelt folytató

### KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

személyek választanak. A fizikai akadálymentesítés is egy olyan dolog, hogy a minél teljesebb kialakítás növelheti az ügyfélkör kényelmét. Persze az ésszerű alkalmazkodás is fontos, ezért a személyes ügyfélszolgálatokon végzett beruházások megkezdése előtt érdemes hozzáértő, érintett személyeket megkérdezni a konkrét helyi megoldásokkal kapcsolatosan. A személyes ügyfélszolgálatok szűk keresztmetszete a sorszámkijelző akadálymentesítése. Ez azért is fontos tényező, mert ha egy vak személy x percen keresztül azt vadássza, hogy ki mondja meg neki, hogy hányast kongatott a kijelző, akkor mire sorra kerül, elmegy a kedve a szerződéskötéstől is.

#### Személyes tanácsadó:

A személyes tanácsadó egy nagyon innovatív megoldás. Ez egy nagyon kényelmes módja a szolgáltatás igénybe vételének. Ez azt hiszem nem látássérülési alapon dől el alapvetően, hiszen a látó személyek között is van aki szereti, ha az otthonában keresi fel egy ügynök és van aki pedig nem szereti. Ez a látássérültek esetében is így van, azzal a kis ráadással, hogy a látássérült esetében nem elegendő egy nyomtatott igazolvány, hogy innen és innen jöttem, hanem valahogy meg kell tudnia győződni arról, hogy a szolgáltató küldte az illetőt, pl. ha felhívja a telefonos ügyfélszolgálatot, akkor meg tudják mondani a személyes tanácsadó nevét.

### 3. Összefoglalva

Az általam megismert kezdeményezés és a fejlesztések állapota a magyar piacon kiemelkedőnek mondható, több pénzügyi szolgáltatót lekörözve. Bár még vannak fejlesztési területek, amelyeket a fentiekben részleteztem, de önmagában a pozitív szolgáltatói szemlélet és a speciális szükségletek figyelembe vétele megjelenik a szolgáltatás kialakítása során. A digitalizáció és az online felületek várhatóan a látássérült célcsoportban is fokozatos növekedést mutatnak majd a közeljövőben, ezért a honlap hiányzó funkcióinak akadálymentesítése kiemelten fontos lehet. Fontos az „ésszerű alkalmazkodás” elv alkalmazása, amelynek érdekében érdemes az érintettek megkérdezése, mint ahogy ezt a szolgáltató a jelen projektben is nagyon körültekintően megtette.

Budapest, 2017. június 23.

Tillmann Zsolt

## B. Kérdőívek

### Kérdőív látássérült ügyfelek számára

Tisztelt Válaszadó!

Jelen kérdőív az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. megbízásából készült azzal a céllal, hogy a fogyatékossgal élő ügyfelek szolgáltatási/ügyintézési igényeit és elvárásait felmérjük. Kérjük, válaszával segítse az Aegon akadálymentesítési törekvéseit az online, a telefonos, a személyes irodai ügyfélszolgálaton és a személyes tanácsadóval történő ügyintézés esetében.

A kérdőív kitöltése bő 20 percet vesz igénybe.

Köszönettel,

KézenFogva Alapítvány

#### **1. Kérjük, jelölje meg, a látássérültek melyik csoportjába sorolja magát!**

1. gyengénlátó
2. aliglátó
3. vak

#### **2. Kérjük, jelölje meg, hogy az alábbi segédeszközök közül melyeket használja!**

1. fehér bot
2. vakvezető kutya
3. Jaws felolvasó szoftver
4. NVDA felolvasó szoftver
5. egyéb felolvasó szoftver, mégpedig:
6. szemüveg
7. képernyő nagyítási lehetőségek
8. nagyítókészülékek
9. aláírókeret

KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

**3. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állításokat!**

1. Számítógép használó vagyok.
2. Segítséggel szoktam számítógépet használni.
3. Okostelefont használok.
4. Nem használok számítógépet, okostelefont.

**4. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Internetfelhasználó vagyok.
2. Segítséggel szoktam internetezni.
3. Nem használok internetet.

**5. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Van számítógépem vagy okostelefonom.
2. Nincs számítógépem/okostelefonom.

**6. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Általában van internet hozzáférésem.
2. Általában nincs internet hozzáférésem.

**7. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a honlapok akadálymentessége a W3C szabványnak megfeleljen? Ha nem használ internetet, kérjük ugorjon a 18. kérdésre!**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**8. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy honlap könnyen áttekinthető legyen?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**9. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató honlapján az adott szolgáltató elérhetőségei könnyen megtalálhatóak legyenek?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos



**10. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató honlapján az adott szolgáltató ügyfélszolgálatára könnyen és gyorsan tudjon időpontot foglalni?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**11. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltatóval a honlapon keresztül, online szerződést tudjon kötni?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**12. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató honlapján gyorsan és könnyen elérje a szerződéssablont?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**13. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató honlapján gyorsan és könnyen elérhesse az általános szerződési feltételekről szóló dokumentumot?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**14. Mennyire fontos az Ön számára, hogy a szolgáltatásról szóló legszükségesebb információk összegezve, rövidítve, érthető megfogalmazásban közvetlenül is szerepeljenek egy szolgáltató honlapján?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**15. Kérjük, írja le/mondja el, hogy az eddig elhangzottakon kívül Ön szerint még milyen fontos tulajdonsággal kell bírnia egy szolgáltatást kínáló, akadálymentes honlapnak!**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**16. Szokott-e online szerződéseket kötni?**

1. igen
2. nem

**17. Az alábbiak közül melyik eszközök segítenék Önt az online szerződéskötés igénybevétele során?**

1. A szerződéskötés során az egyes lépések után kiválaszthatom a „Visszahívást kérek” opciót, ekkor a rendszer menti az addig megadott információkat, a szolgáltató visszahív.
2. A szerződéskötés véglegesítése előtt kiválaszthatom a „Visszahívást kérek” opciót, ekkor a rendszer menti az addig megadott információkat, a szolgáltató visszahív.
3. A szerződéskötés véglegesítése előtt a „E-mailben kérem a szerződéssablont” opciót választhatom, és a szolgáltató ebben az e-mailben megadja a véglegesítés módját is.
4. Egyéb, éspedig:

**18. Ügyfélszolgálati irodákban melyik típusú sorszámkiadó automatát részesíti előnyben?**

1. amelyik beszél
2. amelyiken bejelölhetem a „Hangjelzést kérek” opciót
3. mindegy
4. egyiket sem

**19. Mennyire fontos Önnek, hogy a sorszámkiadó automata kezelőfelülete domború legyen?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**20. Mennyire fontos Önnek, hogy a sorszámkiadó automata üzenetet küldjön az ügyintézőnek, hogy jöjjön ki Ön elé, amikor Ön sorra kerül?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**21. Mennyire fontos Önnek az ügyfélszolgálati irodák fizikai akadálymentessége?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**22. Mit jelent az Ön számára a fizikai akadálymentesség?**

.....

.....

.....

.....

**23. Kérjük, néhány szóval jellemezze az ügyintézőt, akivel szívesen tárgyalna személyes ügyintézése során! Milyen tulajdonságokkal rendelkezen? Hogyan kommunikáljon Önnel?**

.....

.....

.....

.....

**24. Mennyire fontos Önnek, hogy a telefonos ügyfélszolgálat menürendszerében a felkínált lehetőségek között elsőként az ügyintéző kapcsolása szerepeljen?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**25. Igénybe venné-e a személyes ügyintézésnek azt a formáját, mely során a szolgáltató tanácsadója keresi fel Önt egy megbeszélte időpontban az otthonában?**

1. igen
2. nem

**26. Milyen elvárásokat fogalmaz meg az ügyintéző felé az otthonában végzett személyes tanácsadással kapcsolatban?**

.....

.....

.....

.....

**27. Kérjük, jelezze, melyik ügyintézési módokat venné igénybe abban az esetben, ha az Aegon Lakástakarékpénztár szolgáltatásait választaná!**

1. online ügyintézés a honlapon
2. személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában
3. telefonos ügyintézés
4. személyes tanácsadás az otthonomban

**28. Kérjük, a 27-es kérdésben szereplő 4 ügyintézési módot tegye sorrendbe aszerint, hogy melyiket venné leginkább igénybe (1.), és melyeket kevésbé!**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**29. Az Ön neme:**

1. férfi
2. nő

**30. Kora:**

1. 18-35
2. 36-65
3. 66-

**31. Lakóhelye:**

1. főváros
2. megyeszékhely
3. egyéb város
4. nagyközség, község
5. falu

**32. Legmagasabb iskolai végzettsége:**

1. nyolc általánosnál kevesebb
2. általános iskola
3. speciális szakiskola
4. szakiskola, szakmunkásképző
5. középiskola érettségivel
6. szakközépiskola érettségivel
7. főiskola
8. egyetem

## Kérdőív hallássérült ügyfelek számára

Tisztelt Válaszadó!

Jelen kérdőív az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. megbízásából készült azzal a céllal, hogy a fogyatékossgal élő ügyfelek szolgáltatási/ügyintézési igényeit és elvárásait felmérjük. Kérjük, válaszával segítse az Aegon akadálymentesítési törekvéseit az online, a telefonos, a személyes irodai ügyfélszolgálaton és a személyes tanácsadóval történő ügyintézés esetében.

A kérdőív kitöltése körülbelül 20 percet vesz igénybe.

Köszönettel,

KézenFogva Alapítvány

### **1. Kérjük, jelölje meg, a hallássérültek melyik csoportjába sorolja magát!**

1. nagyothalló
2. siket

### **2. Kérjük, jelölje meg, hogy az alábbi segédeszközök és lehetőségek közül melyeket használja! Több választ is megjelölhet!**

1. hallókészülék
2. okostelefon
3. videótelefonos szolgáltatás (pl. Kontakt)
4. jeltolmács
5. egyéb

### **3. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állításokat!**

1. Számítógép használó vagyok.
2. Segítséggel szoktam számítógépet használni.
3. Okostelefont használok.
4. Nem használok számítógépet, okostelefont.

### **4. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Internetfelhasználó vagyok.
2. Segítséggel szoktam internetezni.
3. Nem használok internetet.

KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

**5. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Van számítógépem vagy okostelefonom.
2. Nincs számítógépem/okostelefonom.

**6. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Általában van internet hozzáférésem.
2. Általában nincs internet hozzáférésem.

**7. Kérjük, jelölje meg, hogy mennyire fontos az Ön számára a honlapok akadálymentessége? Amennyiben nem használ internetet, kérjük ugorjon a 19. kérdésre!**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**8. Melyik állítás igaz Önre?**

1. A SINOSZ honlapján szereplő hirdetéseket általában megnézem.
2. A SINOSZ honlapján szereplő hirdetéseket általában nem nézem meg.

**9. Mennyire fontos az Önnek, hogy az akadálymentes honlapokon a hallássérültek számára külön fülön jelenjen meg az információ?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos
5. ellenzem ezt a megoldást

**10. Mennyire tetszene Önnek, ha egy szolgáltató (pl. Aegon Lakástakarékpénztár) a szolgáltatását videó formájában, felirattal, jeltolmáccsal mutatná be a honlapon?**

1. nagyon tetszene
2. eléggé tetszene
3. kevéssé tetszene
4. nem tetszene

**11. Mennyire fontos az Önnek, hogy egy szolgáltató RÖVIDEN mutassa be a kínált szolgáltatást a honlapján?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**12. Mennyire fontos az Önnek, hogy szolgáltató honlapján az adott szolgáltató ügyfélszolgálatára könnyen és gyorsan tudjon időpontot foglalni?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**13. Mennyire fontos az Önnek, hogy egy szolgáltatóval a honlapon keresztül, online szerződést tudjon kötni?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**14. Mennyire fontos az Önnek, hogy egy szolgáltató a honlapján gyorsan és könnyen elérje a szerződéssablont?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**15. Mennyire fontos az Önnek, hogy egy szolgáltató honlapján könnyen elérhesse az általános szerződési feltételekről szóló dokumentumot?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**16. Mennyire tetszene Önnek, ha egy szolgáltató honlapján a szerződéskötéshez szükséges dokumentumokat (szerződéssablon, általános szerződési feltételek) videó formájában jeltolmács mutatná be?**

1. nagyon tetszene
2. eléggé tetszene
- 3.kevéssé tetszene
4. nem tetszene



**17. Kérjük írja le, hogy az eddig elhangzottakon kívül Ön szerint még milyen fontos tulajdonsággal kell bírnia egy szolgáltatást kínáló, akadálymentes honlapnak!**

.....

.....

.....

.....

**18. Szokott-e online szerződéseket kötni?**

1. igen
2. nem

**19. Ügyfélszolgálati irodák melyik részén intézné legszívesebben az ügyeit?**

1. a közös ügyféltérben
2. a közös ügyféltér egy elkülönített részén
3. külön helyiségben, ahol nincsenek más ügyfelek
4. mindegy

**20. Mennyire fontos az Önnek, hogy az ügyfélszolgálati irodák indukciós hurokkal legyenek ellátva?** Az indukciós hurok a komplex akadálymentesítésben használatos elektronikus eszköz. Az indukciós hurokokat azzal a céllal fejlesztették ki, hogy a hallásukban sérült emberek számára hanginformációkat tegyenek érthetőbbé, lehetővé téve számukra azok problémamentes befogadását és megértését.

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**21. Mennyire fontos Önnek, hogy a jeltolmáccsal érkező ügyfeleknél fokozottan odafigyeljenek az időpontfoglaláskor megadott időpont betartására?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**22. Kérjük, néhány szóval jellemezze az ügyintézőt, akivel szívesen tárgyalna személyes ügyintézése során! Milyen tulajdonságokkal rendelkezen? Hogyan kommunikáljon Önnel?**

.....

.....

.....

.....

**23. Mennyire fontos Önnek, hogy ügyfélszolgálati irodánként legalább egy ügyintéző legalább középfokú szinten ismerje a jelnyelvet?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**24. Mennyire fontos Önnek, hogy a személyes ügyintézés során az ügyintéző minden dokumentumot és információt részletesen bemutasson Önnek?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**25. Mennyire fontos Önnek, hogy a személyes ügyintézés során az ügyintéző a leglényegesebb információkat összefoglalva, röviden mutassa be Önnek?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**26. Mennyire fontos Önnek, hogy szerződés aláírás előtt kapjon időt, hogy nyugodtan, akár kíséreljével/jelnyelvi tolmácsával együtt átolvashassa a szerződést?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
- 3.kevéssé fontos
4. nem fontos

**27. Szüksége lenne-e arra, hogy a szerződés aláírása előtt, egy külön helyiségben, nyugodt körülmények között, az ügyintéző jelenléte nélkül végigolvashassa a szerződést?**

1. igen
2. nem

**28. Becslése szerint mennyi időre lenne szüksége egy szerződéskötés véglegesítése előtt a szükséges dokumentumok elolvasásához?**

1. maximum 10 perc
2. maximum 30 perc
3. maximum 60 perc
4. több

**29. Mennyire fontos Önnek, hogy a telefonos ügyfélszolgálat menürendszerében a felkínált lehetőségek között elsőként az ügyintéző kapcsolása szerepeljen?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**30. Igénybe venné-e a személyes ügyintézésnek azt a formáját, mely során a szolgáltató tanácsadója keresné fel Önt egy megbeszélte időpontban az otthonában?**

1. igen
2. nem

**31. Milyen elvárásokat fogalmaz meg az ügyintéző felé az otthonában végzett személyes tanácsadással kapcsolatban?**

.....

.....

.....

.....

**32. Mennyire fontos Önnek, hogy minden olyan esetben, ahol a telefonszámát meg kell adni, lehetősége legyen a „csak sms” opció bejelölésére?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

**33. Kérjük, jelezze, melyik ügyintézési módokat venné igénybe abban az esetben, ha az Aegon Lakástakarékpénztár szolgáltatásait választaná!**

1. online ügyintézés a honlapon
2. személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában
3. telefonos ügyintézés
4. személyes tanácsadás az otthonomban

**34. Kérjük, a 33-as kérdésben szereplő 4 ügyintézési módot tegye sorrendbe aszerint, hogy melyiket venné leginkább igénybe (1.), és melyeket kevésbé!**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**35. Az Ön neme:**

1. férfi
2. nő

**36. Kora:**

1. 18-35
2. 36-65
3. 66-

**37. Lakóhelye:**

1. főváros
2. megyeszékhely
3. egyéb város
4. nagyközség, község
5. falu

**38. Legmagasabb iskolai végzettsége:**

1. nyolc általánosnál kevesebb
2. általános iskola
3. speciális szakiskola
4. szakiskola, szakmunkásképző
5. középiskola érettségivel
6. szakközépiskola érettségivel
7. főiskola
8. egyetem

## Kérdőív beszéd fogyatékos ügyfelek számára

Tisztelt Válaszadó!

Jelen kérdőív az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. megbízásából készült azzal a céllal, hogy a fogyatékossgal élő ügyfelek szolgáltatási/ügyintézési igényeit és elvárásait felmérjük. Kérjük, válaszával segítse az Aegon akadálymentesítési törekvéseit az online, a telefonos, a személyes irodai ügyfélszolgálaton és a személyes tanácsadóval történő ügyintézés esetében.

A kérdőív kitöltése körülbelül 20 percet vesz igénybe.

Köszönettel,

KézenFogva Alapítvány

### **1. Kérjük, jelölje meg, a kommunikáció mely formája okoz nehézséget az Ön számára!**

1. hangadás
2. hangképzés
3. beszéd folyamatosság
4. beszéd megértése és kivitelezése
5. olvasás, írás, számolás

### **2. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állításokat!**

1. Számítógép használó vagyok.
2. Segítséggel szoktam számítógépet használni.
3. Okostelefont használok.
4. Nem használok számítógépet, okostelefont.

### **3. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Internetfelhasználó vagyok.
2. Segítséggel szoktam internetezni.
3. Nem használok internetet.

### **4. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Van számítógépem vagy okostelefonom.
2. Nincs számítógépem/okostelefonom.

KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

**5. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Általában van internet hozzáférésem.
2. Általában nincs internet hozzáférésem.

**6. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy adott szolgáltató (pl. Aegon Lakástakarékpénztár) RÖVIDEN mutassa be a kínált szolgáltatást a honlapján? Amennyiben nem használ internetet, kérjük ugorjon a 14. kérdésre!**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**7. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egyszerű és világos felépítésű legyen egy szolgáltató honlapja?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**8. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató honlapján az adott szolgáltató ügyfélszolgálatára könnyen és gyorsan tudjon időpontot foglalni?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**9. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltatóval a honlapon keresztül, online szerződést tudjon kötni?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**10. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató a honlapján gyorsan és könnyen elérje a szerződéssablont?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**11. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató honlapján könnyen elérhesse az általános szerződési feltételekről szóló dokumentumot?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**12. Kérjük, írja le/mondja el, hogy az eddig elhangzottakon kívül Ön szerint még milyen fontos tulajdonsággal kell bírnia egy szolgáltatást kínáló, akadálymentes honlapnak!**

.....

.....

.....

.....

**13. Szokott-e online szerződéseket kötni?**

1. igen
2. nem

**14. Ügyfélszolgálati irodák melyik részén intézné legszívesebben az ügyeit?**

1. a közös ügyféltérben
2. a közös ügyféltér egy elkülönített részén
3. külön helyiségben, ahol nincsenek más ügyfelek
4. mindegy

**15. Kérjük néhány szóval jellemezze az ügyintézőt, akivel szívesen tárgyalna személyes ügyintézése során! Milyen tulajdonságokkal rendelkezzen? Hogyan kommunikáljon Önnel?**

.....

.....

.....

.....

**16. Mennyire fontos Önnek, hogy a személyes ügyintézés során az ügyintéző minden dokumentumot és információt részletesen bemutasson Önnek?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**17. Mennyire fontos Önnek, hogy a személyes ügyintézés során az ügyintéző a leglényegesebb információkat összefoglalva, röviden mutassa be Önnek?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**18. Mennyire fontos Önnek, hogy szerződés aláírás előtt kapjon időt, hogy nyugodtan, akár kísérelőjével együtt átolvashassa a szerződést?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevésbé fontos
4. nem fontos

**19. Szüksége lenne-e arra, hogy a szerződés aláírása előtt, egy külön helyiségben, nyugodt körülmények között, az ügyintéző jelenléte nélkül végigolvashassa a szerződést?**

1. igen
2. nem

**20. Becslése szerint mennyi időre lenne szüksége egy szerződéskötés véglegesítése előtt a szükséges dokumentumok elolvasásához?**

1. maximum 10 perc
2. maximum 30 perc
3. maximum 60 perc
4. több

**21. Előfordult-e már Önnel, hogy ügyintézés közben az ügyintéző siettette Önt?**

1. igen
2. nem



**22. Amennyiben előfordult: mennyire zavarta ez Önt?**

1. nagyon zavart
2. eléggé zavart
3. kissé zavart
4. nem zavart

**23. Mennyire fontos Önnek, hogy a telefonos ügyfélszolgálat menürendszerében a felkínált lehetőségek között elsőként az ügyintéző kapcsolása szerepeljen?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**24. Igényt tartana-e arra, hogy a telefonos ügyfélszolgálat menürendszerében külön hívógombon kiválaszthassa a „beszédfigyatekosként kérek ügyintézőt” opciót?**

1. igen
2. nem

**25. Igénybe venné-e a személyes ügyintézésnek azt a formáját, mely során a szolgáltató tanácsadója keresné fel Önt egy megbeszélte időpontban az otthonában?**

1. igen
2. nem

**26. Milyen elvárásokat fogalmaz meg az ügyintéző felé az otthonában végzett személyes tanácsadással kapcsolatban?**

.....

.....

.....

.....

**27. Mennyire fontos Önnek, hogy minden olyan esetben, ahol a telefonszámát meg kell adni, lehetősége legyen a „csak sms” opció bejelölésére?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**28. Kérjük, jelezze, melyik ügyintézési módokat venné igénybe abban az esetben, ha az Aegon Lakástakarékpénztár szolgáltatásait választaná?**

1. online ügyintézés a honlapon
2. személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában
3. telefonos ügyintézés
4. személyes tanácsadás az otthonomban

**29. Kérjük, a 28-as kérdésben szereplő 4 ügyintézési módot tegye sorrendbe aszerint, hogy melyiket venné leginkább igénybe (1.), és melyeket kevésbé!**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**30. Kérjük, indokolja az előző kérdésben meghatározott sorrendjét!**

.....

.....

.....

.....

**31. Az Ön neme:**

1. férfi
2. nő

**32. Kora:**

1. 18-35
2. 36-65
3. 66-

**33. Lakóhelye:**

1. főváros
2. megyeszékhely
3. egyéb város
4. nagyközség, község
5. falu

**34. Legmagasabb iskolai végzettsége:**

1. nyolc általánosnál kevesebb
2. általános iskola
3. speciális szakiskola
4. szakiskola, szakmunkásképző
5. középiskola érettségivel
6. szakközépiskola érettségivel
7. főiskola
8. egyetem

## Kérdőív mozgássérült ügyfelek számára

Tisztelt Válaszadó!

Jelen kérdőív az Aegon Magyarország Lakástakarékpénztár Zrt. megbízásából készült azzal a céllal, hogy a fogyatékossgal élő ügyfelek szolgáltatási/ügyintézési igényeit és elvárásait felmérjük. Kérjük, válaszával segítse az Aegon akadálymentesítési törekvéseit az online, a telefonos, a személyes irodai ügyfélszolgálaton és a személyes tanácsadóval történő ügyintézés esetében.

A kérdőív kitöltése körülbelül 20 percet vesz igénybe.

Köszönettel,

KézenFogva Alapítvány

### **1. Kérjük, jelölje meg, milyen segédeszközöket használ!**

1. elektromos kerekesszék
2. kerekesszék
3. rollátor
4. járókeret
5. járóbot
6. egyéb
7. nem használok segédeszközt

### **2. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állításokat!**

1. Számítógép használó vagyok.
2. Segítséggel szoktam számítógépet használni.
3. Okostelefont használok.
4. Nem használok számítógépet, okostelefont.

### **3. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Internetfelhasználó vagyok.
2. Segítséggel szoktam internetezni.
3. Nem használok internetet.

### **4. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Van számítógépem vagy okostelefonom.
2. Nincs számítógépem/okostelefonom.

KézenFogva Alapítvány

Cím: 1093 Budapest, Lónyay u. 19.

Telefon: +36 (1) 215-5213, +36 (1) 217-8115

E-mail: [kezenfogva@kezenfogva.hu](mailto:kezenfogva@kezenfogva.hu)

Honlap: [www.kezenfogva.hu](http://www.kezenfogva.hu)

**5. Kérjük, jelölje meg az Önre igaz állítást!**

1. Általában van internet hozzáférésem.
2. Általában nincs internet hozzáférésem.

**6. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy szolgáltató honlapján az adott szolgáltató ügyfélszolgálatára könnyen és gyorsan tudjon időpontot foglalni? Amennyiben nem használ internetet, ugorjon a 9. kérdésre.**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**7. Mennyire fontos az Ön számára, hogy egy adott szolgáltatóval a honlapon keresztül, online szerződést tudjon kötni?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**8. Szokott-e online szerződéseket kötni?**

1. igen
2. nem

**9. Mennyire fontos Önnek az ügyfélszolgálati irodák fizikai akadálymentessége?**

1. nagyon fontos
2. eléggé fontos
3. kevéssé fontos
4. nem fontos

**10. Mit jelent az Ön számára a fizikai akadálymentesség egy ügyfélszolgálati irodában?**

.....

.....

.....

.....

**11. Kérjük, néhány szóval jellemezze az ügyintézőt, akivel szívesen tárgyalna személyes ügyintézése során! Milyen tulajdonságokkal rendelkezen? Hogyan kommunikáljon Önnel?**

.....

.....

.....

.....

**12. Kérjük, foglalja össze néhány szóban, milyen elvárásokat támaszt telefonon történő ügyintézés során a szolgáltató felé?**

.....

.....

.....

.....

**13. Igénybe venné-e a személyes ügyintézésnek azt a formáját, mely során a szolgáltató tanácsadója keresné fel Önt egy megbeszélte időpontban az otthonában?**

1. igen
2. nem

**14. Milyen elvárásokat fogalmaz meg az ügyintéző felé az otthonában végzett személyes tanácsadás során?**

.....

.....

.....

.....

**15. Kérjük, jelezze, melyik ügyintézési módokat venné igénybe abban az esetben, ha az Aegon Lakástakarékpénztár szolgáltatásait választaná?**

1. online ügyintézés a honlapon
2. személyes ügyintézés ügyfélszolgálati irodában
3. telefonos ügyintézés
4. személyes tanácsadás az otthonomban

**16. Kérjük, a 15-ös kérdésben szereplő 4 ügyintézési módot tegye sorrendbe aszerint, hogy melyiket venné leginkább igénybe (1.), és melyeket kevésbé!**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

**17. Az Ön neme:**

1. férfi
2. nő

**18. Kora:**

1. 18-35
2. 36-65
3. 66-

**19. Lakóhelye:**

1. főváros
2. megyeszékhely
3. egyéb város
4. nagyközség, község
5. falu

**20. Legmagasabb iskolai végzettsége:**

1. nyolc általánosnál kevesebb
2. általános iskola
3. speciális szakiskola
4. szakiskola, szakmunkásképző
5. középiskola érettségivel
6. szakközépiskola érettségivel
7. főiskola
8. egyetem