

**Kérdőív a fogyatékkal élő Ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosításáról**

Jelen kérdőívet a Polgári Bank azzal a céllal alakította ki, hogy tájékozódjon a 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 Polgári Bank alakítson 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!

.....  
.....