

Már több mint 20.000 speciális bankkártya segíti a látássérült embereket az MBH Bank jóvoltából

Az MBH Bank kérdőíves kutatás keretében vizsgálta a látássérült ügyfelek bankolási szokásait

Az MBH Bank a látássérült emberek bankhasználati szokásait vizsgálta legfrissebb kutatásában, amelyből kiderült, hogy a megkérdezettek közel fele elégedett bankja akadálymentesítésre vonatkozó törekvéseivel, de a képernyő megjelenítésének rugalmas beállításai és a képernyőolvasó szoftverek alkalmazása gördülékenyebbé tenné az ügyintézés a vak és gyengénlátó emberek számára. A legnagyobb magyar tulajdonú hazai bank folyamatosan keresi a módját, hogy termékeit és szolgáltatásait minél szélesebb kör számára hozzáférhetővé és vonzóvá tegye. Ezért idén augusztusban bevezette a Mastercard által fejlesztett, Touch Card funkcióval rendelkező, akadálymentesített kártyákat, amelyből már több mint 20.000 darabot bocsátott ki az MBH Bank.

A magyar pénzügyi piacon elsőként vezette be az MBH Bank 2023 augusztusában a Mastercard vak és gyengénlátó emberek számára fejlesztett Touch Card funkcióval rendelkező, akadálymentesített kártyaszabványt. A konstrukció bevezetése óta a Touch Card funkcióval ellátott Mastercard Standard betéti kártyából 14 130 darabot, míg a Touch Card funkcióval ellátott GO! hitelkártyából összesen 6 016 darabot adott ki a hitelintézet. A további fejlesztési irányvonalak felmérése és kijelölése érdekében az MBH Bank a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségével (MVGYOSZ) együttműködve átfogó kutatást végzett a látássérült emberek bankhasználati szokásairól.

A kutatás 121 válaszadó részvételével, online kérdőíves felmérés segítségével zajlott. Az így kapott válaszokból kiderült, hogy a megkérdezettek 42 százaléka elégedett bankja akadálymentesítésre vonatkozó törekvéseivel, ugyanakkor az online felületeken, illetve a bankautomatákon keresztül történő ügyintézés folyamatát megkönnyítené számukra a teljes akadálymentesítést lehetővé tevő, újabb funkciók bevezetése. A kutatási eredményeket felhasználva az MBH Bank a jövőben is kiemelt figyelmet fordít azon társadalmi csoportok támogatására, amelyeknek céljaik eléréséhez valamilyen akadályt kell leküzdeniük.

A kiszolgálás feltételei

A megkérdezettek csaknem fele (49%) lakossági számlaügyintézés miatt keresi fel bankját, emellett gyakori a pénzügyi tranzakciók intézése (37%) és az ügyféladat módosítási kérelmek (32%). A nyilatkozók több mint fele – 55 százaléuk – személyesen szereti intézni pénzügyeit, míg netbankon keresztül 34 százaléuk, telefonon keresztül 18 százaléuk intézkedik. A válaszadók az ügyintézés folyamatát alapvetően színvonalasnak tartják, de többségük nem tapasztalta, hogy elsőbbségben részesülnének a fióki ügyintézés során, 43 százaléuk pedig azt sem, hogy a bejáráshoz legközelebbi ügyintéző kezelné pénzügyeiket.

A kutatás kiemelt fókuszában állt a pénzügyek intézése során felmerülő igények azonosítása, amely rávilágíthat arra, hogy miként lehetne könnyebbé tenni a különböző folyamatokat. A válaszadók 30 százaléka követhetőnek tartja a netbankon és az applikáción keresztül történő ügymenetet.

A látássérült személyek számára nehézséget okoz a netbank használatában az, hogy nem teljeskörűen akadálymentesek az egyes platformok (ezt a megkérdezettek 22 százaléka nyilatkozta), a beazonosítási folyamatokat túlságosan hosszúnak és körülményesnek tartják a látássérült felhasználók.

Az applikációk használatát ugyancsak a teljeskörű akadálymentesítés (26%), valamint a képernyőolvasó és rugalmas képi megjelenítést biztosító funkciók teljeskörű működése (18%) könnyíthetné meg a nyilatkozók szerint. A telefonos ügyintézés kapcsán az előzőkhöz hasonló problémák merültek fel, de a rendelkezésre álló idővel és az automatikus válaszadó rendszerek működésével a megkérdezettek túlnyomó többsége elégedettnek bizonyult.

Innovációval az esélyegyenlőségért

Az MBH Bank csoportszintű, egyenlő esélyű hozzáférést elősegítő stratégiája az elődbankok által meghatározott stratégia folytatásaként született meg annak érdekében, hogy a társadalmi felelősségvállalás jegyében figyelmet és hangsúlyt fektessenek a fogyatékossgal élő ügyfelek speciális helyzetére, az esélyegyenlőségüket előmozdító bánásmódra. A stratégia részeként 2023. augusztusban bevezetett, a hazai piacon jelenleg egyedülálló Touch Card funkcióval rendelkező, akadálymentesített bankkártya új lehetőségeket teremtett a vak és gyengénlátó ügyfelek számára, hogy kényelmesen és állapotuknak megfelelő önállósággal tudják használni bankkártyáikat.

Idén augusztus 1-jétől új Mastercard Standard betéti kártya vagy GO! hitelkártya igénylés esetén az MBH Bank már Touch Card funkcióval rendelkező bankkártyát szolgáltat ügyfelei számára, és lehetőséget biztosít a már meglévő kártyák akadálymentesre cserélésére. A hitelintézet fokozatosan vezeti be a többi Mastercard bankkártya terméke esetén is a Touch Card funkciót.

„Az MBH Bank a társadalmi szerepvállalási törekvéseinek jegyében minden ügyfele számára hasonló feltételeket igyekszik biztosítani. A Touch Card bevezetésével a vak és gyengénlátó ügyfelek, illetve az idősebb korosztály számára kívántuk egyszerűbbé és biztonságosabbá tenni a bankkártyahasználatot, most pedig a kutatás eredményei irányt mutatnak számunkra, hogy az igényeket figyelembe véve újabb hozzájuk igazodó megoldásokat biztosíthassunk nekik a jövőben” – mondta Ginzer Ildikó, az MBH Bank sztenderd kiszolgálásért felelős üzleti vezérigazgató-helyettese.

„Az MVGYOSZ a látássérült emberek érdekeit képviselő országos szervezetként több mint száz éve dolgozik azon, hogy a Magyarországon élő látássérült emberek részére az élet bármely területe egyenlő eséllyel legyen hozzáférhető. Az MBH Bank és az MVGYOSZ által végzett kutatás és a látássérült ügyfelek körében is méltán népszerű Touch Card bankkártyák az első lépések a szövetség és a bank együttműködésében. A továbbiakban is örömmel folytatjuk a közös munkát annak érdekében, hogy a látássérült banki ügyfelek egyenlő eséllyel tudják banki ügyeiket intézni, legyen szó bankkártyás fizetésről, fióki ügyintézésről vagy a netbankban teljesülő tranzakcióról” – mondta dr. Velegi Dorottya, az MVGYOSZ szakmai vezetője.

„Amikor innovációt hozunk létre, mindig fontos szempont számunkra, hogy az valamennyi embertársunk életét könnyebbé tegye. A Mastercardnak ez volt a célja a Touch Card megalkotásával is és nagyon örülünk, hogy az MBH Banknak köszönhetően ma már több mint húszezer Mastercard kártya segíti a látássérült kártyabirtokosok mindennapjait. Reméljük, hogy egyre többekhez jutnak el ezek a megoldások, hiszen ezzel fontos lépést tehetünk egy inkluzívabb társadalom felé” – mondta Eölyüs Endre, a Mastercard Magyarorszáért és Szlovéniáért felelős igazgatója.

Az MBH Bank elkötelezett abban, hogy a fogyatékossgal élő emberek számára elősegítse az egyenlő esélyű hozzáférést a pénzügyi szolgáltatásokhoz. Ennek érdekében tette közzé a [Szolgáltatási térképet](#), amely a bank honlapján keresztül érhető el. A térkép részletes tájékoztatást tartalmaz arra vonatkozóan, hogy melyik fiókban, milyen ügyintézését támogató lehetőséget vehetnek igénybe a fogyatékossgal élő ügyfelek. A hitelintézet a jövőben is odafigyel a társadalmi esélyegyenlőség megteremtésére, valamint arra, hogy minél szélesebb kör számára elérhetővé, és könnyen használhatóvá tegye termékeit és szolgáltatásait.

Sajtókapcsolat:

- sajto@mbhbank.hu

Eredeti tartalom: MBH Bank

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/9156/mar-tobb-mint-20-000-specialis-bankkartya-segiti-a-latasserult-embereket-a-z-mbh-bank-jovoltabol/>