

Ügyfél név:.....

Ügyfélazonosító:

TÁJÉKOZTATÓ A FOGYATÉKKAL ÉLŐ ÜGYFELEINK RÉSZÉRE NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

A Citibank Europe plc (székhelye: 1 North Wall Quay, Dublin 1, Írország, cégjegyzékszám: 132781, tevékenységi engedély kibocsátója és dátuma: Central Bank of Ireland, 2001. május 1.) törvényes képviselőjeként eljáró Citibank Europe plc Magyarországi Fióktelepe (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.; cégjegyzékszám: 01-17-000560) az alábbiakról tájékoztatjuk tisztelt ügyfelünket.

Bankunk célja, hogy különleges figyelmet fordítson a fogyatékkal élő ügyfelek szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése, ezeknek az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások minőségére, és az ügyintézés során a helyzetüknek megfelelő, speciális bánásmódra.

Ennek érdekében Bankunk az alábbiakat biztosítja:

A Citibank biztosítja az akadálymentes környezetet.

Ügyfélszolgálati helyiségeink akadálymentesen - utcaszintről vagy folyosóról - megközelíthetőek, az alábbiak figyelembe vételével:

- A Lajos utcai fiók, ahol a bejárat a lépcsősorba épített rámpán közelíthető meg;
- Az Oktogon téri fiók ahol 5-8 cm-es küszöb van a bejáratnál és az ATM helyiségnél. A fiókban van kihelyezhető fém rámpa, szükség esetén ezzel segíthető a kerekes székes személyek bejutása.

Ügyfélszolgálati helyiségeinknél a parkolás az alábbiak szerint megoldott:

- Mozgáskorlátozottak részére kijelölt parkolóhely minden üzletközpontban rendelkezésre áll (mamut Bevásárlóközpont, Aréna Pláza, WestEnd City Center, MOM Park Bevásárlóközpont, Simplon Udvar), innen lifttel megközelíthetőek a bankfiókok;
- Székesfehérváron a bankfiók bejáratától megközelítőleg 150 méterre, kijelölt parkoló zónában van mozgássérültek részére kijelölt parkolóhely;
- A Vörösmarty téri, Lajos utcai, Oktogon téri fiókok közelében nincs kijelölt mozgáskorlátozott parkoló;
- A Váci úti fiók előtt mozgáskorlátozott parkoló van.

A bankfiókjainkban levő sorszámkiadó automatákat, Citiphone telefonokat, bankárnál levő PIN pad készülékeket kerekesszéssel közlekedő ügyfeleink részére is elérhető magasságban helyeztük el, ügyelve arra, hogy ezek megközelítéséhez megfelelő hely álljon rendelkezésre.

Az Oktogon téren, a Váci úton, a Westend City Centerben, valamint a Simplon Udvarban található bankfiókjainkban kifejezetten erre kijelölt munkatársunk személyes segítségnyújtást ajánl fel, és többi bankfiókjainkban is mindent megteszünk a személyes segítségnyújtás érdekében.

Látássérült ügyfeleink vakvezető kutyával együtt közlekedhetnek a bankfiókjainkban.

Vak ügyfeleink számára javasoljuk, hogy a Bank honlapját külön erre a célra kifejlesztett képernyőolvasó programok útján látogassák, míg a gyengénlátók számára, hogy honlapunkat képernyőolvasó programok útján vagy a betűméret növelésével, kontrasztos megjelenítéssel érik el.

A vak, gyengénlátó, valamint az olvasni nem tudó ügyfelek esetében a Bank gondoskodik arról, hogy az adott okiratot az ügyfél részére felolvassák, és a felolvasás megtörténtét, valamint az ügyfél nyilatkozatát igazolható módon, tanúk előtt rögzíti.

Fogyatékkal élő ügyfeleinknek (a többi ügyfelünkhöz hasonlóan) lehetősége van állandó meghatalmazott megjelölésére.

Fogyatékkal élő ügyfeleinknek lehetőségük van előzetes időpontot egyeztetni Bankunknál, annak érdekében, hogy a személyes jelenléthez, valamint a szerződési feltételek maradéktalan megismeréséhez szükséges intézkedéseket megtehessek (pl: jelnyelvi tolmács, segítő biztosítása).

Felhívjuk ugyanakkor ügyfeleink figyelmét, hogy az alábbi eljárások, megbízások alkalmazásakor nem szükséges az ügyfél személyes jelenléte: Citiphone Banking Telefonos ügyfélszolgálat, Citibank Online (CBOL), Citibank Mobilbank, írásbeli kapcsolattartás.

Kérjük, amennyiben ideje engedi, adjon visszajelzést arról, mivel segíthetnénk elő szolgáltatásainkhoz való egyenlő esélyű hozzáférését. Ezzel kapcsolatos kérdőívünket megtalálja bankfiókjainkban és honlapunkon a www.citibank.hu letölthető dokumentumok menüpont egyéb letölthető dokumentumok alpontja alatt.

Dátum:.....

Citibank Europe Plc.
Magyarországi Fióktelepe

Ügyfél

ELŐTTÜNK MINT TANÚK ELŐTT:

1.)
Név:.....

Lakcím:.....

Aláírás:.....

2.)
Név:.....

Lakcím:.....

Aláírás:.....