Tájékoztató fogyatékossággal élő igénylők/ügyfelek számára

Provident Pénzügyi Zrt.

(érvényes 2022 január 18-tól visszavonásig)

A Provident Pénzügyi Zrt. (Provident) törekszik arra, hogy a fogyatékossággal élő ügyfelek a fogyatékossággal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó kiszolgálásban részesülhessenek.

A Provident minden munkatársa elkötelezett a fenti célkitűzés megvalósításban és folyamatosan azon dolgozik, hogy a fogyatékossággal élő igénylők/ügyfelek minden a kapcsolatfelvételhez, ügyintézéshez, szerződéskötéshez szükséges információt a számukra legmegfelelőbb módon megismerhessenek.

Intézkedéseink

A fogyatékossággal élő ügyfelek, igénylők felé megkülönböztetett figyelemmel fordulunk, az egyeztetés, illetve tájékoztatás során figyelembe vesszük a fogyatékosság mértékét és jellegét – legyen az telefonos, elektronikus vagy személyes egyeztetés – a teljes ügyintézés alatt.

- Telefonos ügyfélszolgálatunk menürendszere segíti a speciális igényű ügyfelek eligazodását.
- Munkatársaink számára érzékenyítő képzéseket biztosítunk, ahol megismerhetik a speciális igényű emberek lehetőségeit, amely alapján képesek megfelelően kezelni és támogatni őket.
- Kiemelt figyelmet fordítunk a fogyatékossággal élők megfelelő kezelésére.
- Kirendeltségeink kialakításakor és felújításakor törekszünk arra, hogy azok bármely fogyatékossággal élő ügyfelünk számára elérhetőek és igénybe vehetőek legyenek. Kezdve a kirendeltségbe történő bejutástól, a várakozáson keresztül a megfelelő ügyintézésig.

A speciális ügyfélkezelés

A Provident a fogyatékosság jellege szerint az alábbi intézkedésekkel segíti ügyfelei tájékoztatását, kiszolgálását. A fogyatékossággal élő ügyfeleink minden olyan szolgáltatást igénybe vehetnek, amelyet nem fogyatékossággal élő ügyfeleink is. Annak érdekében, hogy a megfelelő segítséget biztosítani tudjuk, kérjük ügyfeleinket, hogy amennyiben lehetséges előre jelezzék az ügyintézéshez kapcsolód esetleges speciális igényüket, amelynek igyekszünk eleget tenni.

Vak és gyengén látó ügyfelek



Személyes kiszolgálás

- Biztosítjuk, hogy látássérült ügyfeleink, illetve igénylők kirendeltségeinkre vakvezető kutyával érkezhessenek.
- Munkatársaink készségesen segítik látássérült ügyfeleinket a kirendeltségek területén való eligazodásban, kellő időt szánnak az ügyintézésre.
- Látássérült ügyfeleinknek két ügyleti tanú jelenétében felolvassuk az előzetes tájékoztató dokumentumokat, a szerződéses dokumentumokat, és ennek megtörténtét a külön dokumentumon is rögzítjük.



Telefonos ügyfélszolgálat

- Látássérült ügyfeleink számára leginkább a telefonos ügyintézés lehet alkalmas arra, hogy ügyeiket kényelmesen intézzék, a Providenttel kapcsolatot tartsanak. Telefonos Ügyfélszolgálatunk a 06 80 60 60 60-as telefonszámon érhető el a hétfőtől szombatig 7.30 és 20.00 óra között, a szolgáltatási időn kívül pedig rögzítő fogadja az ügyfélhívásokat.

Mozgáskorlátozott ügyfeleink



Személyes kiszolgálás

- A Provident törekszik arra, hogy kirendeltségei többsége akadálymentesen megközelíthető legyen és azok többségében biztosított legyen az akadálymentes közlekedés.
- Ahol biztosított az akadálymentes közlekedés, ott olyan kiszolgálópulttal rendelkezünk, ahol ügyfeleink kerekesszékkel is kényelmesen intézhetik ügyeiket.



Telefonos ügyfélszolgálat

- Mozgáskorlátozott ügyfeleink számára leginkább a telefonos ügyintézés lehet alkalmas arra, hogy ügyeiket kényelmesen intézzék, a Providenttel kapcsolatot tartsanak. Ügyfélszolgálatunk a 06 80 60 60 60-as telefonszámon érhető el a hétfőtől szombatig 7.30 és 20.00 óra között, a szolgáltatási időn kívül pedig rögzítő fogadja az ügyfélhívásokat.



Online elérhetőség

- Társaságunk online (internetes) elérhetősége segítséget nyújthat a mozgáskorlátozott ügyfelek számára annak érdekében, hogy a Provident által nyújtott kölcsönökről, és az azok mellé külön díj ellenében igénybe vehető opcionális szolgáltatásokról előzetesen tájékozódjanak.

Siket és nagyothalló ügyfeleink

Személyes kiszolgálás

- Hallássérült ügyfeleink számára biztosítjuk, hogy az igénylés, illetve szerződéskötés során az általuk közreműködésre felkért segítő személy, jelnyelvi tolmács is jelen legyen.
- Munkatársaink hosszabb ügyintézési idő biztosításával igyekeznek segíteni az ügyintézést, ahol lassabban és nagyobb figyelemmel beszélnek az ügyféllel.
- Írásbeli kommunikáció is lehetséges mind az igénylés, mind a szerződéskötés során.
- Igény esetén biztosítjuk a külön tárgyalóban történő egyeztetést vagy azt, hogy előre egyeztetett időpont esetén másik ügyfélpultnál nem fogadunk ügyfelet.

Írásbeli kommunikáció

- Előzetes jelzés esetén ügyfeleinket telefon helyett SMS-ben, e-mail-ben vagy levélben tájékoztatjuk. A későbbi együttműködés során is biztosított az írásbeli kommunikáció.

Online elérhetőség

- Társaságunk online (internetes) elérhetősége a siket és nagyothalló ügyfelek számára is segítséget nyújthat ahhoz, hogy a Provident által nyújtott kölcsönökről, és az azok mellé külön díj ellenében igénybe vehető opcionális szolgáltatásokról előzetesen tájékozódjanak.