

OTP Bank Nyrt.

OTP akadálymentesítési program és szemléletformáló kampány



Az Effekt 2030 – A közösségi befektetések díja 2019. évi pályázatán a **Mindenki társadalma** kategóriában **shortlist jelölést**, valamint **Különdíjat** kapott.

A PROGRAM IDŐTARTAMA:

2010-től folyamatos

A PROGRAM ELŐZMÉNYEI:

Nemcsak az érintett ügyfelek alapvető elvárása az esélyegyenlőség biztosítása, de azt elemzés után a bank is lényeges témaként azonosította. A program indulását alapozó kutatás előzte meg, amely során enyhe értelmi fogyatékkal élőkkel, látás- és hallássérültekkel készítettek egyéni és csoportos interjúkat. Később célzott teszteléseket és próbavásárlást, valamint folyamatos szakértő konzultációkat is végeztek. Az alapozó kutatás azokra a kérdésekre keresett választ: a kutatásban résztvevők milyen igényeket támasztanak a bankkal szemben? Mit várnak a banktól technikai, illetve emberi oldalról? Milyenek a bankolási szokásaik? Hogyan könnyíthető az ügyintézés számura? Milyen problémákkal találkoznak az ügyintézés során?

A PROGRAM CÉLJA:

A program legfőbb célja a lakosság és a szervezetek egyszerűen elérhető, biztonságos és felelős pénzkezelésének támogatása, kiemelten a sérülékeny csoportok esetében, akiknél a bizalom kulcskérdés. Vagyis egyenlő hozzáférés biztosítása a fogyatékkal élő emberek számára, speciális igényeikhez igazodó kiszolgálással. A vállalat nem elkülönített szolgáltatásokat nyújt a fogyatékkal élőknek, hanem hozzáférhető és integrált megoldásokat alkalmaz azért, hogy az integrációt segítse, és hasson a diszkrimináció felszámolására.

ILLESZKEDÉS A VÁLLALAT MŰKÖDÉSÉHEZ:

A vállalat ügyfelei igényeit helyezi előtérbe, és folyamatosan dolgozik a szolgáltatásai minőségének javításán. Ezért már a fogyatékossgal élő ügyfelei számára is elérhető, személyes igényekhez illeszkedő ügyintézési lehetőségeket biztosít a legmagasabb színvonalú kiszolgálással. Ez kiterjed a hozzáférhetőségre, a világos tájékoztatásra és az ügyfelek pénzügyi érdekeit szem előtt tartó termékajánlásra is.

A cég az innovációra is nagy hangsúlyt fektet: fejlesztései mellett célja, hogy ezen a téren is vezető szerepet töltsön be a régióban. A pénzügyintézet arra törekszik, hogy 2020-ig szolgáltatásai a jelenleg is elérhető csatornákon keresztül teljes körűen akadálymentesek legyenek.

A PROGRAM LEÍRÁSA:

Az akadálymentesítés digitális és bankfióki fejlesztéseket is magában foglal. Az új technológiák újabb és újabb lehetőséget teremtenek, amelyeket a banki működés során, valamint az ügyfelek kiszolgálásában egyaránt kamatoztatnak. 2018 kiemelkedő év az eredmények tekintetében. Az OTP Bank vakok számára is biztonságosan használható, "beszélő" bankjegykiadó-automatákkal, hallássérültek ügyintézését segítő videó-tolmácsszolgáltatással és érzékenyített ügyfélhívó rendszerrel szerelte föl több száz fiókját országszerte. A program keretein belül sor került a vállalat online szolgáltatásainak akadálymentesítésére (honlapon történő tájékozódás, OTPdirekt, SmartBank, időpontfoglalás), az ügyfélhívó beállítások és háttérrendszerek fejlesztésére. Eljárásrendet és oktatási segédanyagot is készítettek az ügyintézők és a vezetők számára. A projekt elsődleges célcsoportja a fizikai fogyatékossgal élők, azaz a mozgáskorlátozottak, a vakok és gyengénlátók, a siketek és nagyothallók, valamint családtagjaik és közvetlen környezetük. Másodlagos célcsoport a munkavállalók és a társadalom. Érintettek még az idősek és az ideiglenes képességzavarral küzdők.

KÖZÖSSÉG:

A projekt megvalósításában fontos szerepet játszottak a vállalat szakmai partnerei, akik segítettek az érintettek világának megismerésében és megértésében, hogy arra a szervezet megfelelően tudjon reagálni, akár vállalatként, akár hétköznapi emberként. A szakértő partnerek tanácsadással, tudásátadással, tapasztalatcserével támogatták a projekt megvalósulását.

Szakmai partnerek:

- KézenFogva Alapítvány ernyőszervezetként a bank stratégiai partnere - kutatás, szemléletformáló kampány, szakmai együttműködés, adománygyűjtés
- Informatika a Látássérültekért Alapítvány - részvétel a célzott fejlesztésben
- Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége - partneri együttműködés, szolgáltatásnyújtás, tanácsadás
- Vakok Állami Intézete - tapasztalati szakértők, érzékenyítő programok

A projektbe a bank a dolgozóit is bevonta: fontos a vállalati kultúrába integrált társadalmi szerepvállalás, ahol a munkavállalók érzik a bank elkötelezettségét, és felismerik benne saját szerepüket.

A munkavállalók aktivizálását a következő stratégiai pontok nyomán érték el:

- Akadálymentesítési stratégia és célok, feladatok és felelősségi körök kijelölése programterv által
- Bank által támogatott szervezetek/ügyek integrálása a vállalati működésbe (önkéntes program, vállalati rendezvények stb.)
- Megváltozott munkaképességű kollégák bevonása
- Edukáció és szemléletformálás (külső és belső kommunikációs csatornák: kvíz, játék, cikksorozat, témafeldolgozások), érzékenyítő programok
- Marketing eszközök (megváltozott munkaképességűek által előállított termékek, ajándéktárgyak, kampány).

HATÁS:

A projektnek köszönhetően a bankfiókokban nőtt a speciális kiszolgálást igénybevevők és az előzetes időpontra jelentkezők száma. Kedvező tapasztalatra tettek szert a videó-jeltolmácsszolgáltatás kapcsán is, hiszen ezt 2018-ban 1300 alkalommal vették igénybe. A beszélő ATM és a honlap/internetbank akadálymentesítése pedig lehetővé teszi, hogy azokat a fogyatékossgal élők is önállóan és biztonságosan használják.

A pénzügyek önálló intézésének képessége révén tehermentesülnek a hozzátartozók, hiszen a fogyatékossgal élők személyes kapcsolatokat nem igénylő vagy azokat kiváltó megoldásokat, akadálymentesített digitális felületeket használhatnak vagy éppenséggel személyi segítséget vehetnek igénybe (pl. jeltolmács).

A fióki ügyintézés érintő fejlesztéseket próbavásárlások segítségével ellenőrzik. Az újonnan bevezetett szolgáltatások esetében nagy hangsúlyt fektettek a véleményvezérek, szakmai szervezetek visszajelzéseire (pl. SINOSZ-szal közös kiértékelés). Emellett további visszajelzések a vállalat formális csatornáin (ügyfélszolgálat, panaszkezelés) keresztül érkeznek.

A cég célkitűzése, hogy kutatást indítson a megvalósult projekt hatásainak mérésére.

Az akadálymentesítési program hozzájárul a vállalati jó hírnév növeléséhez, a bankhoz kapcsolt társadalmi értékek (gondoskodás) erősítéséhez. A kutatás visszaigazolta, hogy a lakosság pozitívan értékeli és a bankhoz társítja a fogyatékos ügy felkarolását.



JÖVŐ:

A projekt nem zárult le, megvalósítása jelenleg is zajlik. A vállalat deklarált célja meglévő felületeinek teljes akadálymentesítése, továbbá az eredmények fenntartása mellett, meglévő folyamatainak felülvizsgálata és fejlesztése. Fontos számára, hogy alkalmazkodjon a változó környezethez és ügyféligényekhez, illetve hogy a technológiai innováció kínálja megoldások felkutatásával a lehető leghatékonyabb megoldásokat alkalmazza.

A vállalat tervei között szerepel mindemellett:

- újabb, átfogó kutatás indítása;
- megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása;
- a projekt során szerzett tapasztalatok megosztása az OTP csoporttagokkal, valamint támogatásuk a kivitelezésében;
- még intenzívebb együttműködés kialakítása a civil szervezetekkel.



TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

<https://www.youtube.com/watch?v=vEEWA596B1E>

<https://vimeo.com/293363037>

<https://vimeo.com/279270351>

<https://vimeo.com/279270387>

<https://vimeo.com/279270365>

<https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/akadalymentes>

<https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/jelentesek>