

## SZOLGÁLTATÁSI TÉRKÉP

<b>Ügyfélszolgálati pontok szolgáltatási térképe</b>						
Az ügyfélszolgálati pont által biztosított speciális eszköz, szolgáltatás, technológia, infrastruktúra						
	<b>Speciális igényeknek megfelelő általános lehetőségek</b>	<b>Mozgásukban sérült személyek</b>	<b>Látássérült személyek</b>	<b>Hallássérült személyek</b>	<b>Beszéd fogyaté-kossággal élő személyek</b>	<b>Gondnokolt személyek</b>
<b>Személyes ügyfélszolgálat</b> Ügyfélszolgálatra bejutás	<i>Előzetes időpontfoglalás lehetősége Elkülönített tárgyalóhelyiség Segítő kutyával bejutás lehetősége</i>	<i>Mozgáskorlátozott parkoló, akadálymentes bejutás az épületbe, lift, akadálymentes bejutás az ügyfélszolgálati helyiségbe</i>	<i>Munkatársak segítségnyújtásával</i>	<i>Biztosított</i>	<i>Biztosított</i>	<i>Biztosított</i>
<b>Személyes ügyfélszolgálat</b> Információkérés	<i>Nagyító Munkatársak személyes segítségnyújtása</i>	<i>Biztosított</i>	<i>Szóbeli információ biztosított</i>	<i>Írásbeli információ biztosított</i>	<i>Biztosított</i>	<i>Biztosított, a gondnokot tájékoztatjuk</i>
<b>Személyes ügyfélszolgálat</b> Kárbejelentés, kárügyintézés, szolgáltatás igénybevétele, biztosítás felmondása, panaszügyintézés		<i>Biztosított. Amennyiben az ügyfél nem képes írni, akkor</i> - két tanú által hitelesített záradék, vagy - közokiratba foglalt meghatalmazás szükséges arra vonatkozóan, hogy az eljáró személy megismerheti a biztosítási titkot	<i>Biztosított. Az ügyintéző két külső tanú jelenlétében felolvassa a dokumentumok tartalmát és ennek megtörténtét az aláírást megelőzően rögzíti a Kárbejelentő dokumentumon</i>	<i>Írásban biztosított</i>	<i>Írásban biztosított</i>	<i>Biztosított, a gondnok részvételével</i>
<b>Telefonos ügyfélszolgálat</b>		<i>Biztosított</i>	<i>Biztosított</i>	<i>Nem biztosított</i>	<i>Nem biztosított</i>	<i>Biztosított, a gondnok részvételével</i>
<b>Honlap</b>		<i>Biztosított</i>	<i>Részben biztosított (képernyő nagyítás)</i>	<i>Biztosított</i>	<i>Biztosított</i>	<i>Biztosított</i>