

Akadálymentességi nyilatkozat

A Raiffeisen Bank Zrt. elkötelezett amellett, hogy szolgáltatásait akadálymentesen tegye elérhetővé a fogyatékossgal élő személyek számára. Törekszünk arra, hogy szolgáltatásainkat, valamint digitális környezetben a felhasználói élményt folyamatosan fejlesszük. Figyelemmel kísérjük és betartjuk a hatályos jogszabályokat és akadálymentesítési szabványokat.

Bankunk az alábbi intézkedésekkel biztosítja a szolgáltatásai akadálymentes elérhetőségét:

- Szabványosított akadálymentesítési, minőségbiztosítási módszereket alkalmazunk.
- Akadálymentességi szakértőnk segítségével ellenőrizzük a külső szoftverszállítók által szállított szoftververziókat, és jelezzük a tesztelés során feltárt hiányosságokat.
- Folyamatos felhasználói visszajelzéseket gyűjtünk és építünk be a fejlesztésekbe.
- A felhasználói felületeket és alkalmazásokat belső és külső akadálymentességi szakértőkkel ellenőrizzük.

Megfelelőségi státusz

Bankunk működése során elkötelezett az 2019/882 Európai Unió irányelv rendelkezéseit a magyar jogba implementáló Akadálymentességi törvényben (2022. évi XVII. törvény a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól) foglalt elvárások megvalósítása iránt. Mind a fizikai környezet, mind az online és technológiai szolgáltatások fejlesztése, kialakítása során kiemelt figyelmet fordít ezen követelményeknek való megfelelésnek.

Törekszünk arra, hogy a speciális kiszolgálást igénylő Ügyfelek minden olyan szolgáltatást igénybe tudjanak venni, melyet a nem fogyatékossgal élő Ügyfelek is használnak.

Az EN 301 549 szabványnak való megfelelésünk jelenleg részben biztosított.

Kompatibilitás böngészőkkel és segítő technológiákkal

A raiffeisen.hu honlap és digitális felületeink NVDA képernyőolvasóval kompatibilisek.

A raiffeisen.hu honlap eléréséhez elsősorban a Google Chrome böngésző használatát javasoljuk.

Emellett ajánljuk az operációs rendszerek frissítését is az utolsó két fő verzió egyikére (Android esetén az utóbbi három évben kiadott verziók valamelyikére).

Technikai specifikációk

A raiffeisen.hu honlap és a digitális szolgáltatásaink akadálymentessége az alábbi technológiákon alapszik:

- HTML
- WAI-ARIA
- CSS
- JavaScript

Ezek a technológiák elengedhetetlenek az akadálymentesítési szabványoknak történő megfelelésnek.

Korlátozások és megoldások

Bankunk törekszik az akadálymentesítésre, azonban rendszereink felkészítése és átállása - minden igyekezetünk ellenére- hosszabb időt vesz igénybe. Az alábbiakban ismertetjük az ismert korlátozásokat és a lehetséges megoldásokat. Amennyiben a felsoroltakon kívül más problémát észlel, kérjük, jelezze felénk.

Ismert korlátozások a raiffeisen.hu honlap esetében:

- Egyes képek nem tartalmaznak megfelelő leíró alternatív szöveget.
- A felhasználói felület egyes vezérlőelemeinek fókuszjelzői nem rendelkeznek megfelelő kontraszttal.
- A kalkulátorok jelenlegi verziója nem minden képernyőolvasóval működik megfelelően.

Ezek fejlesztésén folyamatosan dolgozunk.

MyRaiffeisen mobilapplikáció

A myRaiffeisen mobil applikáció elérhető iOS és Android platformon. Az alkalmazás főbb felületei részben kompatibilisek képernyőolvasó programmal. Folyamatosan dolgozunk azon, hogy egyre több felület váljon használhatóvá ilyen programokkal.

Az alkalmazásverziók a készülékeken automatikusan frissülnek az új fejlesztéseket követően. Amennyiben Ön a frissítést manuálisan állította be a készülékén, kérjük rendszeresen frissítse applikációját az alkalmazásáruházban.

Raiffeisen Internetbank

A jelenlegi Raiffeisen Internetbankban a belépés/kilépés funkciók akadálymentesek. A felület jövőbeni megújítását az akadálymentességi szempontok figyelembevételével tervezzük.

Harmadik féltől származó tartalmak

Weboldalainkon és digitális szolgáltatásainkban több, külső forrásból származó komponens és szolgáltatás (pl. térképek) fut. Ezek elérhetőségét nem mindig tudjuk közvetlenül ellenőrizni, mivel a harmadik feleknél történt fejlesztések a mi hatáskörünkön túl történnek. Ennek ellenére törekszünk arra, hogy a lehető legjobban integráljuk őket meglévő rendszereinkbe, és jelezzük a szolgáltatók felé, ha problémát észlelünk.

ATM automaták

Jelenleg a bankfiókjainkban található ATM automatáink több, mint 95%-a akadálymentesen megközelíthető.

Elkötelezettek vagyunk amellett, hogy akadálymentesen megközelíthető ATM automatáink száma folyamatosan növekedjen.

Bankfiókok

Bankfiókjaink jelenleg 95 %-a akadálymentesen megközelíthető, és az ügyféltérben akadálymentesen használható.

Bankfiókjaink átalakításánál kiemelt szempont a fogyatékossgal élők speciális igényeinek figyelembevétele.

A bankfióki ügyfélszolgálatunk során a fogyatékossgal élő ügyfeleink az időpontfoglalás során jelezhetik igényüket a bankfiók megközelítésben és bankfiókon belüli mozgásuk támogatásában, melyet a bankfiók alkalmazottai segítenek.

Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy a banki dolgozók a fogyatékossgal élő Ügyfeleket a helyzetüknek megfelelően, empatikus hozzáállással, szükség esetén speciális segítséggel kezeljék.

Az Ügyfelekre vonatkozó speciális eljárásokról munkatársaink rendszeres oktatásban részesülnek.

Bankunk kidolgozott egy igényfelmérési folyamatot, melynek segítségével lehetőség nyílik a fogyatékossgal élő Ügyfeink helyzetének, igényeinek alaposabb megismerésére, és ezek alapján eljárásaink, folyamataink további fejlesztésére.

Az igényfelmérésre szolgáló kérdőív elérhető honlapunkon (www.raiffeisen.hu).

Az akadálymentesen elérhető szolgáltatásainkat folyamatosan bővítjük. Kérjük, hogy tájékozódjon a honlapunkon található Ügyfélszolgálati pontok szolgálati térképe menüpont alatt található aktualizált listából, melyet az alábbi linket érhet el:

https://www.raiffeisen.hu/documents/10165/12833/ugyfelszolgalati_pontok_fogyatekos_ugyfelek.pdf/9604bce8-00fd-3460-cecd-4f0e85a78b52

Értékelési módszer

A Raiffeisen Bank rendszeresen értékeli az akadálymentességi megfelelőségét. Az értékelések során külső és belső módszerek kombinációját alkalmazzuk, figyelembe véve a WCAG előírásait és a felhasználói visszajelzéseket is. Az akadálymentesség fejlesztése és felügyelete folyamatos, a működés és fejlesztés szerves részét képezi.

Ha bármilyen akadálymentesítési problémát tapasztal vagy speciális segítségre van szüksége, kérjük, jelezze a www.raiffeisen.hu/kapcsolat oldalon található elérhetőségeink egyikén.

Ezt a nyilatkozatot utoljára 2026. március 3. napján frissítettük.