



PŘÍSTUP K HANDICAPOVANÝM KLIENTŮM V KOMERČNÍ BANCE, A.S.

KLIENTI S PORUCHOU SLUCHU:

Už na 207 našich nejvýznamnějších pobočkách je k dispozici bezplatná služba eScribe. Jednání mezi klientem s poruchou sluchu a bankovním poradcem je díky ní v on-line režimu převáděno do písemné formy. Neslyšící klient tak může pohodlně a hlavně samostatně komunikovat se svým poradcem. Službu, díky níž jsme mimo jiné získali 3. místo v kategorii Banka bez bariér 2018 v ocenění Banka roku, provozujeme ve spolupráci se sociální firmou Transkript online. Přepis tak zajišťují nevidomí rychlopísaři.

Služba funguje opravdu jednoduše. Klient požádá bankovního poradce o přepis rozhovoru do písemné podoby. Ten se telefonicky spojí s přepisovatelem společnosti Transkript, který ho zajistí. Bankéř i klient tak sledují doslovný přepis na monitoru počítače, mohou kdykoliv reagovat jeden na druhého a mají jistotu, že nedošlo k nedorozumění a byly předány všechny informace. Službu není třeba předem objednat, je dostupná v pracovních dnech od 9 do 18 hodin.

Službu eScribe jsme testovali už v roce 2017, v roce 2018 jsme ji spustili do ostrého provozu na 60 pobočkách a o rok později došlo k jejímu rozšíření na 207 obchodních míst.

KLIENTI S PORUCHOU ZRAKU:

Naše internetové bankovníctví v mobilu (Mobilní banka) již dlouhodobě podporuje telefony na operačním systému iOS se zapnutou funkcí Voiceover. Nově funguje také na systému Android a aplikací Google TalkBack. Obě aplikace předčítají text z obrazovky, takže Mobilní banku mohou používat i lidé se zhoršeným zrakem.

KLIENTI S POHYBOVÝM OMEZENÍM:

Aktuálně máme 233 poboček a 780 bankomatů s bezbariérovým přístupem. U všech nově relokovaných poboček se s tímto přístupem již počítá.