

Igényfelmérő kérdőív fogyatékkal élő ügyfelek részére

A Cofidis Magyarországi Fióktelepe törekszik arra, hogy a társadalomban fogyatékkal élők csoportjai a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, de a speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek, függetlenül fogyatékossguk jellegétől .

Jelen kérdőívvel szeretnénk megismerni fogyatékkal élő ügyfeleink véleményét, felmérni igényeiket, mellyel biztosítható az általunk kínált pénzügyi termékekhez, szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés.

A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim módon történik, az Ön által rendelkezésünkre bocsátott adatok kezelése az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseivel összhangban, kizárólag egyedi azonosításra alkalmatlan módon, statisztikai célból történik.

A kérdőív megtalálható ügyfélszolgálatainkon, illetve letölthető a www.cofidis.hu internetes oldalról.

A kérdőívet kitöltés után szíveskedjen leadni a Cofidis bármelyik ügyfélszolgálatán, vagy beküldeni a Cofidis központi címére postai úton (1133 Budapest, Váci út 96-98.) vagy elektronikus úton a Cofidis központi e-mail címére (infohu@cofidis.hu).

Kérjük segítse munkánkat a kérdőív kitöltésével!

1. Rendelkezik-e tartósan, vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással, mely korlátozza, vagy megnehezíti a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférését?

- Igen
- Nem

2. Amennyiben az 1. kérdésre igennel válaszolt, kérjük, jelölje meg fogyatékoságának jellegét:

- Látássérült vagyok
- Hallássérült vagyok
- Mozgáskorlátozott vagyok
- Egyéb: _____

3. Tapasztalt bármilyen nehézséget a szolgáltatások igénybevétele kapcsán?

- Igen
- Nem

Amennyiben igen, kérjük, írja meg tapasztalatát:

4. Tapasztalt bármilyen nehézséget telefonos ügyfélszolgálatunkkal történő ügyintézés során?

- Igen
- Nem

Amennyiben igen, kérjük, írja meg tapasztalatát:

5. Tapasztalt bármilyen nehézséget a személyes ügyfélszolgálatunkkal történő ügyintézés során?

- Igen
- Nem

Amennyiben igen, kérjük, írja meg tapasztalatát:

6. Milyen gyakran tájékozódik a Cofidis honlapjáról?

- Rendszeresen felkeresem a honlapot
- Egyáltalán nem használom
- Nem tudom használni a honlapot fogyatékoságom miatt.

7. Kérjük, 1-5-ig skálán, (amelyen 1: az egyáltalán nem; 5: a teljes mértékben) jelölje meg, mennyire elégedett az általunk, fogyatékkal élő ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások színvonalával.

1 2 3 4 5

8. Kérjük, röviden ismertesse, hogy az Ön meglátása szerint milyen módon javíthatnánk az ügyfél-kiszolgálás színvonalán a fogyatékkal élő személyek korlátozásmentes hozzáférése érdekében!

Köszönjük, hogy kitöltötte a kérdőívet!