

A photograph of two young women at an outdoor festival. The woman in the foreground is sitting and looking at a smartphone, wearing a yellow festival wristband with '2018' on it. The woman behind her is leaning over her shoulder, also looking at the phone. They are both wearing colorful, patterned sleeveless tops. The background is a blurred green field with trees and a white tent, with warm, golden light suggesting sunset or sunrise. Numerous colorful bokeh light spots are scattered across the image.

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2018



EGYÜTT. VELED



4.

ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

4.1. Ügyfél-elégedettség	29
4.2. Ügyfélvisszajelzések kezelése.....	30
4.3. Ügyfeleink bevonása.....	30
4.4. Ügyfeleink tájékoztatása.....	31

12 FELELŐS
FOGYASZTÁS ÉS
TERMELÉS13 FELLÉPÉS AZ
ÉGHJÁLATVÁLTOZÁS
ELLEN17 PARTNERSÉG A
CÉLOK ELÉRÉSÉÉRT

4.1 ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez átfogó ügyfélelégedettség-mérést a lakossági ügyfelek körében a telekommunikációs területen világszerte alkalmazott T*RIM elégedettségi kutatási módszertan használatával. Ennek köszönhetően folyamatosan figyelemmel tudja kísérni az előfizetők általános elvárási szintjét, illetve a Magyar Telekommal szembeni elégedettségük alakulását.

A mérések eredményeként egyrészt képződik egy, az összes ügyfélre vonatkozó, valamint az egyes vevőcsoportok elégedettségét külön-külön értékelő indexszám, mely követhetővé és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatásalelemek részletekbe menő vizsgálatának köszönhetően nyomon követhető az ügyfél elégedettségére ható tényezők aktuális megítélése, vagyis hogy a Magyar Telekom a tevékenységeinek mely területein teljesít – az ügyfelek értékelése szerint is – kimagaslóan, illetve mely területek azok, ahol minőségjavító intézkedések szükségesek akár a korábbi saját teljesítményéhez, akár a versenytárs szolgáltatók eredményéhez képest.

A T*RIM elégedettségi vizsgálat 2017 folyamán módszertani változáson ment keresztül. A megváltozott piaci viszonyokhoz alkalmazkodva a mobil- és vezetékes telekommunikációs szolgáltatókkal szembeni elégedettség már nem külön, hanem integrált mérés keretein belül kerül lebonyolításra. A felmérés telefonos interjúk formájában történik, szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változott, de a módszertani váltás miatt 2017-ben új idősor indítására volt szükség.

T*RIM – Lakossági ügyfélkör

A Magyar Telekom a piacon egyedülálló integrált vezetékes és mobilszolgáltatásokat magában foglaló Magenta 1-es ajánlati csomagjával eléri a telekommunikációs iparágban mért európai szintű top 10%-os elégedettségi szintet. A mobilszolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők magasabb elégedettségről tesznek tanúbizonyságot, mint a vezetékes oldali ügyfelek, akik értékelése viszont emelkedettebb képet mutat a tavalyihoz képest.

A 2018-as év során összességében kiegyensúlyozott visszajelzések érkeztek az ügyféloldalról. A Magyar Telekom legfőbb erősségei közül mindenképpen említést érdemel a vezetékes oldalon kínált új szolgáltatások, új díjcsomagok, illetve eszközök, készülékek megújuló kínálata. Folyamatos fejlődés figyelhető meg a mobilinternet-kapcsolat stabilitását és sebességét értékelő szempontok terén. Javuló elégedettségi értékek érkeztek a rendelésekkel kapcsolatos folyamatok hatékonysága terén, illetve a szolgáltatások megrendelése és módosítása is egyre gördülékenyebbnek bizonyult. Erre az évre a technikai problémák elhárításával is elégedettebbek lettek ügyfeleink.

Először került sor a Magyar Telekom másodmárkája, a három vezetékes szolgáltatási elemből (telefon, internet, televízió) álló csomagot kínáló FLIP márka ügyfelei elégedettségének mérésére, amely az egész piacot kimagaslóan túlszárnyaló eredményeket hozott.

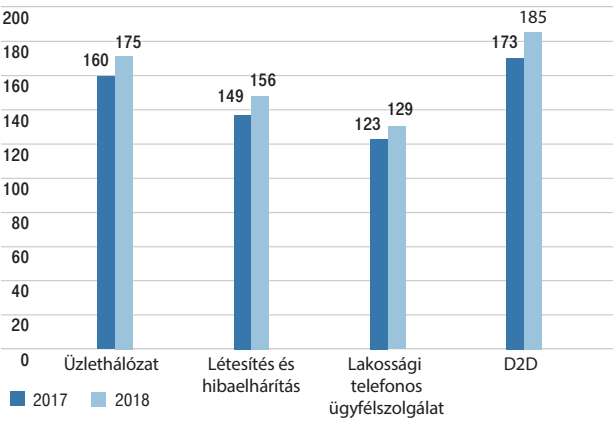
NG ICCA

Az általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) felmérés keretén belül kísérjük figyelemmel. A mérés célja nyomon követni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget, illetve információt szerezni az előfizetők elégedettségéről, a Magyar Telekom ügyfélkiszolgálásával vagy az önkiszolgáló csatornáival kapcsolatos benyomásokról.

A megkeresés tranzakcióalapú, az ügyfeleket az ügyfélkapcsolati esemény után 2–48 órán belül kérdezzük meg. A mérés alapvetően a lakossági ügyfélkörre terjed ki.

Az átfogó elégedettséget –200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük. A kutatásba bevont főbb csatornák szerinti átfogó elégedettségi mutatók 2018-ban a következőképp alakultak:

ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK 2017-BEN ÉS 2018-BAN CSATORNÁNKÉNT



Az átfogó elégedettséget és a szabad szöveges visszajelzéseket összefüggéseikben folyamatosan elemezzük, hogy még részletesebb kép alakuljon ki a Magyar Telekom ügyfeleinek visszajelzéseiből.

Külön hangsúlyt helyezünk az – egyébként alacsony arányú – negatív ügyféljelzések kezelésére, és törekszünk arra, hogy ezekre rövid időn belül megoldást találjunk.

A T-Systems Magyarország az ügyfélelégedettség-méréseket jelenleg többszintű méréseken keresztül végzi.

T*RIM – Kis- és középvállalatok

2018 januárjától a T-Systems Magyarország átvette a kis- és középvállalati (SMB) ügyfelek kezelését. Elégedettségük és lojalitásuk mérését továbbra is a T*RIM kutatás látja el féléves gyakorisággal. A mérés 2017-es módszertani váltásából adódóan a kkv-csoport esetén is csak az ettől az évtől érvényesülő trendekből lehetséges a következtetéseket levonni.

A lakossági méréshez hasonlóan a mobilszolgáltatásra előfizető ügyfelek elégedettsége, lojalitása némileg erősebb a vezetékes szolgáltatást használó előfizetőkével szemben. 2018-ban magasabb elégedettségi szintet értek el a T-Systems kezelésében lévő Magyar Telekom-ügyfelek mind a mobilhálózat lefedettségének, mind a mobilinternet-kapcsolat sebességének vonatkozásában. Versenytársi összehasonlításban a vezetékes előfizetők visszajelzéseiből egyre jobban az látszik, hogy a T-Systems értékeli leginkább hűséges ügyfeleit, illetve sikerült jelentős előrelépést tennie az új szolgáltatási, tarifa- és eszközajánlatokkal kapcsolatos elégedettség terén is.

Stratégiai elégedettségi kutatás

Az éves elégedettségi kutatásban az üzleti ügyfelek IT- és telco-döntéshozóit kérdezzük meg a T-Systems kezelésében lévő szolgáltatásokkal és az ügyfélkiszolgálással való elégedettségükről.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. 2018-ban a kutatás mintája kibővítésre került az SMB-szegmenssel, követve a T-Systems új szegmentációs besorolását. A kérdőíves kutatási szakasz során a teljes ügyfélkörből véletlenül kiválasztott 746 céget keresünk meg. A mélyinterjúk a nagyvállalati szegmens top50 körében kerülnek felvételre. A kérdőívek és mélyinterjúk felvétele alapvetően anonim módon történik, de a válaszadóknak lehetőségük van névvel is vállalni az interjút.

Az éves elégedettségi mérésbe iparági benchmarkkérdéseket is beépítettek. Annak érdekében, hogy az ügyfélelégedettség-mérés valóban független legyen, a mérést és értékelést piackutató partner végzi el.

Az eredmények a T-Systems összteljesítményére, szolgáltatási területeire és vertikumaira lebontva kerülnek feldolgozásra és bemutatásra az érintett szakterületek képviselői számára.

Az egyes vertikumok és szakterületek az eredmények alapján ügyfélelégedettség-növelő akcióttervet dolgoznak ki. Az év végén az akcióttervek megvalósulásáról átfogó, minden vertikumot felölelő összefoglaló készül.

A T-Systems elégedettségi kutatás eddigi eredményei alapján elmondható, hogy a T-Systems összteljesítménye stabilan magas és kiegyensúlyozott.

Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a T-Systems telefonos vagy e-mailos hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így azon ügyfelek kapcsolattartóinak tesszük fel kérdéseinket, akik hibabejelentéseikkel, panaszaikkal a Vállalati Ügyféltámogatási Ágazathoz vagy a T-Systems Service Deskhez fordultak.

A mérés külső partner bevonásával (a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával), minden negyedév végén kb. 200 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés a negyedév zárását követően készül el. A negyedik negyedéves mérés zárását követően elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amelyet bemutatunk a szakterületeknek.

2018-ban mindkét csatorna magas szinten teljesített, és kifejezetten pozitív hatást gyakorolt a T-Systems megítélésére. Mind az ügyintézés folyamata, mind az ügyintézők szakmai felkészültsége, kompetenciája és ügyfelekkel való bánásmódja kiemelkedő megítélésű. Az év során az ügyintézéseket nagy többségében gördülékenynek és sikeresnek tartják az ügyfelek. Az ügyintézések időtartama jellemzően megfelel a T-Systems által vállalt SLA-nak és az ügyfelek elvárásainak.

Vállalati Ügyféltámogatási Ágazat

A Vállalati Ügyféltámogatási Ágazat tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségének mérését havonta végezzük. A kutatás során azon ügyfelek közül választanak, akik az adott időszak alatt kapcsolatba kerültek a call centerrel. További szempont, hogy az adott ügyfél rendelkezik-e dedikált kapcsolattartóval, és a kapcsolattartó beleegyezett-e a megkeresés lehetőségébe.

Az elégedettség mérése során az ICCA-módszertan alapján kialakított kérdőív alkalmazására kerül sor. A mérést a függetlenség biztosítása érdekében a T-Systems piackutató partnere végzi el. A partner havonta 350-400 interjút készít, aminek vég-eredményét egy -200-tól +200-ig terjedő skálán kapja vissza a T-Systems.

ICCA-CÉLÉRTÉK 2018-BAN	ICCA-EREDMÉNYEK 2018-BAN
CC: 115	CC: 139,7
Dedikált: 160	Dedikált: 166,1
Kijárók: 180	Kijárók: 184,2
Aggregált eredmény: 144,7 pont	

Hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfélelégedettség-mérés

A T-Systems Service Deskjét megkereső ügyfelek a hiba megoldásáról tájékoztató e-mailben értesülnek, mely tartalmazza az egyedi kérdőívre mutató linket. Az ügyfelek által visszaküldött értékelések dedikált menedzser követi figyelemmel és dolgozza fel napi szinten. Amennyiben indokolt, azonnali kivizsgálást, intézkedést kezdeményez.

Az ügyfelektől kapott értékeléseket, megfogalmazott kritikákat hetente áttekintjük, ami további intézkedések megfogalmazását és megvalósítását eredményezheti az ügyfelek elégedettségének javítása érdekében.

4.2 ÜGYFÉLVISSZAJELZÉSEK KEZELÉSE

Az ügyfél hangja és jelzése minden esetben fontos számunkra ahhoz, hogy fenntartsuk szolgáltatásaink magas színvonalát az ügyfelek elvárásainak megfelelően. A Magyar Telekom ügyfeleitől érkező visszajelzések folyamatosan segítségünkre vannak szolgáltatásaink, folyamataink kialakításában, rendszeres felülvizsgálatában, átalakításában.

Panaszkezeléskor nagy hangsúlyt fektetünk ügyfeink elégedettségére és a kiemelt ügyfélmény biztosítására. Feladatunknak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során minőségi és megnyugtató megoldást nyújtsunk ügyfeink számára. Ennek mentén az egyedi igényekhez igazított megoldásokkal alakítjuk újra élménnyé a Magyar Telekom szolgáltatásainak további használatát az ügyfél részére.

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtsunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2018-ban az előző évhez képest a panaszok száma 27%-kal  csökkent.

Képviseljük, hogy a valós jelzéseken és ügyféligényeken alapuló megoldások, fejlesztések által a Magyar Telekom-ügyfeleknek igényeiknek megfelelő szolgáltatásokat tudunk biztosítani, így szolgáltatásaink használata, a „Telekom-ügyfél vagyok”-élmény a kapcsolat minden szakaszában fenntartható és fejleszthető.

4.3 ÜGYFELEINK BEVONÁSA

hello holnap! mobilapplikáció

A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2018 végéig közel 19 000 fő töltötte le. Az app nagyon pozitív értékeléseket kapott a különböző szoftveráruházakban, ahonnan letölthető.

A felhasználók az applikáción keresztül pontokat gyűjthetnek, ezeket forintra válthatják, és eladományozhatják az alkalmazásban felsorolt civil szervezeteknek.

2018-ban véget ért a hello holnap! applikáció negyedik adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók több ezer pontot gyűjtöttek össze és 3,5 millió Ft-ot adományoztak el.



Karbonsemlegesség

Korunk egyik legsúlyosabb problémája a klímaváltozás, amely nagyrészt az emberiség által a légkörbe juttatott szén-dioxid következménye. A Telekom már a 90-es években felismerte a környezet- és a klímavédelem fontosságát, amely szemlélet szervesen beépült tevékenységébe. A fenntarthatósági stratégiájában lefektetett célok mentén, innovatív megoldásokat alkalmazva a Telekom folyamatosan csökkentette a működése során felhasznált energiát és növelte az energiahatékonyságát.

ELFOGYOTT A NETED?

VÁLASZD A **ZÖLD**_{1GB}-OT ÉS NETEZZ
ZÖLDEN A KLÍMAVÁLTOZÁS ELLEN!



A Magyar Telekom Csoport 2018-ban a soron következő negyedik karbonsemleges évet zárta. Amellett, hogy a vállalat saját működésének karbonlábnymát lenullázta, az ügyfeleket is bekapcsolta klímavédelmi törekvéseibe.

Elsőként a lakossági és üzleti Magenta 1 szolgáltatások lettek ügyféloldalon is karbonsemlegesek, a vállalat ugyanis semlegesítette a több mint 150 000 ügyfélhez kihelyezett eszközök kibocsátását is.

2019-ben az ExtraNet Zöld 1 GB szolgáltatás bevezetésével a vállalat elindította első, 100%-ban megújuló energiára épülő zöldszolgáltatását, így további ügyfeleknek biztosít lehetőséget arra, hogy tegyenek a klímavédelemért.

A Föld órája

2018. március 24-én 20:30–21:30 között került megrendezésre A Föld órája elnevezésű, világméretű önkéntes megmozdulás összesen 178 országban, ami rekordot jelent. Magyarországon is rengetegen csatlakoztak a kezdeményezéshez, amihez nem kellett mást tenni, mint lekapcsolni egy órára a villanyt. Országosan minden, az akció idejében nyitva tartó Telekom-üzlet csatlakozott a megmozduláshoz, lekapcsoltuk a villanyokat, a nap során a kivetítőkre pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.



Telekom Vivicittá

2018-ban 33. alkalommal rendezték meg a Telekom Vivicitá városvédő futást Budapesten, amelyhez négy vidéki helyszín, Győr, Miskolc, Pécs és Szeged is csatlakozott. A budapesti két-napos versenyen közel harmincezer futó vett részt.

A Telekom a 2018-as Vivicitá versenyen is szervezett jótékonyági futást és adománygyűjtést az autizmussal élőkért. A két-napos verseny első napján, április 14-én, szombaton a 2,4 km hosszú Minicittá távon állt rajthoz az a futócsapat, amelynek tagjai többek között olyan profi sportolók, mint az FTC jégkorongcsapatának képviselőitében Tóth Renátó és Kovács Viktor

csatárok és Pleszkán József kapus, az FTC U10-es jégkorong-csapatának játékosai; Lisztes Krisztián 49-szeres válogatott labdarúgó, az FTC utánpótlás szakmai koordinátora és Theodor Schneider, az FTC utánpótlás igazgatója; Bedák Pál és Kótai Mihály öklövők és Lőrincz Krisztina parasportoló-sífutó. A csapatot színesítette Gogetinho-Novák Dániel, az FTC FIFA18-es-sportolójának csatlakozása is. A játékosnagyi futáson részt vettek a Fenntarthatósági Médiaklub tagjai is.

A csapat tagjai nemcsak a kilométereket gyűjtötték, hanem ezzel párhuzamosan a jótekonyági futócsapat tagjai és a távon induló összes futó által megtett minden kilométer után a Telekom 1000 forintot adományozott az Autistic Art Alapítvány javára.

hello holnap! pontok a Vivicittán

A tavalyi Vivicitán a fenntarthatóság jegyében az Autistic Art Alapítvány mellett a futóknak lehetőségük volt a hello holnap! mobilapplikáción keresztül pontokat gyűjteni a helyszínen kihelyezett, valamint a rajtszámokon található QR-kódok leolvasásával. Egy QR-kód leolvasásával 5 pontot szerezhettek meg, amelyet a Telekom 500 forintra váltott. Ezt az összeget tudta az applikáció használója eladományozni az appban lévő 11 civil szervezet valamelyikének.

A futóversenyen a futók 5, a szürkolók 1 hello holnap! pontot gyűjthettek be. A budapesti városvédő futáson több, a hello holnap! appban támogatható szervezet kitelepült, és interaktív programokkal színesítette a rendezvényt.



Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2018-ban is folytatta a közösségi kertek működtetését. A Csárdás Kertben és a Kerthatár Községi Kertben továbbra is zajlanak a kertészkedési munkálatok. A két kert több mint 150 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.

Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés és DELFIN Díj

Júniusban került sor a XIX. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésre és a DELFIN Díjak átadására. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta.

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2018-ban már megvalósult projektekkel vagy működő programokkal.

Klímavédelem kategóriában a szakmai zsűri a Budapest Airport Zrt. Greenairport pályázatát díjazta, míg Fenntartható tudatformálás kategóriában két díj is kiosztásra került. Díjat nyert a Kezes-lábas játszóház, amely egyedi fejlesztésű, kreatív játékokkal neveli a gyerekeket és szüleidet tudatos, környezetbarát és energiatakarékos mindennapokra, valamint DELFIN Díjat vehetett át a JÖN (Jövő Öko-Nemzedéke) Alapítvány is Hulladékvadász programjával, amelynek lényege, hogy weboldal és applikáció segít országszerte felszámolni az illegális hulladéklerakókat.



A Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében a résztvevők megismerhették a vállalat fenntarthatósági stratégiáját és eredményeit, valamint a rendezvény második felében a sokszínűség témájához erősen kötődő női életutakat járták körbe meghívott vendégeink: dr. Juhos Andrea (a Lee Hecht Harrison Magyarország ügyvezető partnere), Friedl Zsuzsanna (a Magyar Telekom Nyrt. HR-vezérigazgató-helyettese), Mautner Zsófia (gasztriblogger, Chili és Vanília blog), Sterczler Hilda (hegymászó, falmászásoktató) és Szentesi Éva (író, rákellenes aktivista, a WMN.hu főmunkatársa).



A DELFIN Díjak mellett a Magyar Telekom díjazta top3 fenntartható beszállítóját is. A „Magyar Telekom TOP3 fenntartható beszállítója – 2017” címet vehetett át a Cisco International Limited, a Huawei Technologies Hungary Kft., valamint a Capgemini Magyarország Kft.

Ismét fenntartottuk a Földet!

A Fenntarthatósági Nap hangulatába kaphattak betekintést a Budapest Park látogatói, akik 2018. augusztus 3-án együtt buliztak velünk és az Anna and the Barbies zenekarral. A koncert közben egy teljes szám idejére a közönség közé dobtuk a Föld-labdát, a fiatalok pedig hatalmas lelkesedéssel tartották fenn a „Földet”. Az FN11 látogatói az esti afterpartyn is találkozhattak Annáékkal, hiszen egy fergeteges Anna and the Barbies koncerttel zártuk a 2018. évi Fenntarthatósági Napot.



készítette: Novák Eszter

4.4 ÜGYFELEINK TÁJÉKOZTATÁSA

A Develor Tanácsadó Zrt. „Legjobb Ügyfélművelési Projekt Díj” pályázatának lett nyertese a Magyar Telekom. A 2018 tavaszán a telefonos ügyfélszolgálaton bevezetett új virtuális asszisztensét – VANDÁ-t – értékelték a leginnovatívabb ügyfélművelési biztositó szolgáltatásnak. A Magyar Telekom pályázata egy világszinten is kiemelkedő technikai újdonságot mutatott be. Hála az új virtuális asszisztensnek, az ügyintézés hatékonyabb és rövidebb, valamint az általa „felszabadított” időt az ügyfélszolgálatos kollégák személyre szabott tanácsadó munkára tudják fordítani.

A Magyar Telekom Csoport folyamatosan törekszik arra, hogy ajánlatai minél inkább egyértelműek és széleskörűen elérhetőek legyenek. A Magyar Telekom szolgáltatásairól és díjsomagjairól a telekom.hu oldalon lehet tájékozódni. További jelentősebb tagvállalataink szolgáltatásairól a következő címeken kaphatnak tájékoztatást: **T-Systems, Makedonski Telekom.**

A Telekom mobilcsomagjaival, szolgáltatásaival kapcsolatban a nap 24 órájában részletes tájékoztatás, illetve igény szerint módosítás kérhető a lakossági telefonos ügyfélszolgálat 1414-es számán, illetve feltöltőkártyás előfizetés esetén a 1777-es (Domino-központ) számon.

A Magyar Telekom számára különösen fontos, hogy meglévő és leendő ügyfeleit a hatályos jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa hirdetéseiben. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy reklámjaink – a megtevesztés lehetőségét kizárva – pontosan és egyértelműen jelenítsék meg aktuális ajánlatainkat. Ezért reklámkészítéssel kapcsolatos munkafolyamataink egyik fontos lépése a fogyasztóvédelmi szempontoknak és a GVH-iránymutatóknak való megfeleltetés, valamint a jogi megfelelőség ellenőrzése. Aktuális ajánlatainkat a lehető legtöbb kommunikációs eszköz igénybevitelével, az adott reklámhordozó lehetőségeit maximálisan kihasználva juttatjuk el a legszélesebb körhöz. Így biztosítjuk a minél teljesebb körű tájékozódás és ezzel együtt az átgondolt, felelős döntés lehetőségét.

Akadálymentes ügyfélszolgálat – Telekom-üzletek

Ahol építésetileg megoldható, és engedélyt kaptunk a kiépítésre, ott akadálymentes környezetben várjuk mozgáskorlátozott ügyfeleinket. Érzékszervi fogyatékosággal élő ügyfeleink ügyintézésének megkönnyítése érdekében minden üzletünket felszereltük kisegítő eszközökkel. Hallássérült ügyfeleink indukciós hurkot vehetnek igénybe, látássérült ügyfeleink számára pedig aláírókeretet teszünk elérhetővé, illetve a látó segítség bevonásához 8 napos elállási lehetőséget biztosítunk a számukra.