

A Fundamenta-Lakáskassza akadálymentesítéshez kapcsolódó szolgáltatási térképe

	Szolgáltatás	Csatorna	Látássérült	Halláskárosult vagy hallássérült	Beszéd fogyatékos/Beszédképtelen	Mozgássérült	Gondnokolt
1	Tájékoztatás a szerződéskötést megelőzően	Honlap - általános információk	✓	✓	✓	✓	✓
		Honlap - chat	X	✓	✓	✓	✓
		Telefonos ügyfélszolgálat	✓	X	X	✓	✓
		Személyes ügyfélszolgálat	✓	✓	✓ ¹	✓	✓
		Személyi bankárok	✓	✓	✓ ¹	✓	✓
		Értékesítési partnerek	✓	✓	✓	✓	✓
2	Lakás-előtakarékossági szerződés megkötése	Személyes ügyfélszolgálat	✓ ²	✓	✓	✓	✓ ³
		Személyi bankárok	✓ ²	✓	✓	✓	
		Értékesítési partnerek	✓ ²	✓	✓	✓	
		Honlapon	✓ ²	✓	✓	✓	
		Telefonos értékesítés	✓ ²	X	X	✓	

	Szolgáltatás	Csatorna	Látássérült	Halláskárosult vagy hallássérült	Beszéd fogyatékos/Beszédképtelen	Mozgássérült	Gondnokolt
3	FLK által kezdeményezett írásbeli kommunikáció		✓ ⁴	✓	✓	✓	✓ ⁵
4	Érdeklődés a lakás-előtakarékossági szerződésről	Honlap - általános információk	✓	✓	✓	✓	✓ ⁵
		Honlap - chat	X	✓	✓	✓	
		Telefonos ügyfélszolgálat	✓	X	X	✓	
		Személyes ügyfélszolgálat	✓	✓	✓	✓	
		Személyi bankárok	✓	✓	✓	✓	
		Értékesítési partnerek	✓	✓	✓	✓	
5	Lakás-előtakarékossági szerződés módosítása	Személyes ügyfélszolgálat	✓ ²	✓	✓	✓	✓ ³
		Személyi bankárok	✓ ²	✓	✓	✓	
		Értékesítési partnerek	✓ ²	✓	✓	✓	
		Telefonos értékesítés	✓ ²	X	X	✓	

	Szolgáltatás	Csatorna	Látássérült	Halláskárosult vagy hallássérült	Beszéd fogyatékos/Beszédképtelen	Mozgássérült	Gondnokolt
6	Lakás-előtakarékossági szerződés felmondása		✓ ²	✓	✓	✓	✓ ³
7	Kiutalás	FLK értesítő levele	✓ ⁴	✓	✓	✓	✓ ³
		Ügyfél nyilatkozata	✓ ²	✓	✓	✓	
8	Kölcsönkérelmi csomag benyújtása	Személyi bankárok	✓ ²	✓	✓	✓	✓ ³
		Értékesítési partnerek	✓ ²	✓	✓	✓	
		Telefonos értékesítés	✓ ²	X	X	✓	
9	Hitelszerződés, és a hitelhez kapcsolódó egyéb dokumentumok aláírása		✓ ²	✓	✓	✓	✓ ³
10	Követeléskezelés	Tájékoztató levél	✓ ⁴	✓	✓	✓	✓ ⁵
		Telefonos megkeresés	✓	X	X	✓	

	Szolgáltatás	Csatorna	Látássérült	Halláskárosult vagy hallássérült	Beszéd fogyatékos/Beszédképtelen	Mozgássérült	Gondnokolt
11	Törlesztési megállapodás		✓ ²	✓	✓	✓	✓ ³
12	Hitelszerződés felmondása		✓ ⁴	✓	✓	✓	✓ ⁵
13	Panaszkezelés	Panasz bejelentése	✓	✓	✓	✓	✓ ³
		Válaszlevél a panaszra	✓ ⁴	✓	✓	✓	✓ ⁵
14	Adósmentés (magáncsőd)	Érdeklődés	✓	✓	✓	✓	✓ ⁵
		Szerződéskötés	✓ ²	✓	✓	✓	✓ ⁵

Megjegyzések

- ✓¹ Jeltolmácsot az ügyfél hozhat
- ✓² Két, az ügyfél által biztosított tanú jelenléte szükséges
- ✓³ Gondnok aláírása szükséges
- ✓⁴ Ügyfél kérésére telefonos vagy személyes ügyfélszolgálatunk munkatársa felolvassa a kiküldött írásbeli tájékoztatást
- ✓⁵ Gondnok részére adunk tájékoztatást

Színmagyarázat

	Javasolt szolgáltatás
	Egyéb rendelkezések mellett igénybe vezető szolgáltatás
	Nem javasolt szolgáltatás