

CODE PROJEKT

A pénzügyi szereplők kihívásai a fogyatékossgal élők támogatásában



Válaszadói profil

15 pénzügyi intézmény

4 európai országból:

- Olaszország 40%
- Franciaország 27%
- Spanyolország 27%
- Görögország 6%

Intézménytípusok:

- 60% bankok
- 20% mikrofinanszírozási intézmények
- 13% biztosítók
- 7% pénzügyi tanácsadók

Fizikai bankfiókok

akadálymentessége

- 60% teljesen akadálymentes
- 40% részben akadálymentes
- 0% egyáltalán nem akadálymentes

A fizikai akadálymentesség egyre inkább iparági standarddá válik.



Digitális akadálymentességi hiány

Csak 33% számolt be teljes kompatibilitásról a segítő technológiákkal.

- 47% részben kompatibilis
- 13% nem kompatibilis

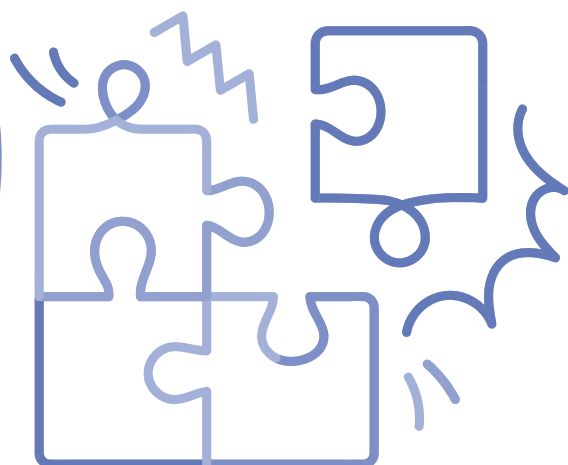
A digitális akadálymentesség jelentősen elmarad a fizikai akadálymentességtől.

Fő akadálymentességi kihívások

Fő kihívások:

- 52,9% akadálymentesítési költségek
- 17,6% szabványismeret hiánya
- 17,6% alacsony ügyféligény-észlelés
- 11,8% technikai szakértelem hiánya

A költség továbbra is a megvalósítás legnagyobb akadálya.



Inkluzív pénzügyi termékek

- 27% kínál ilyen termékeket
- 33% nem kínál
- 20% fejleszt ilyen termékeket
- 20% bizonytalan

Mindössze minden negyedik intézmény kínál jelenleg személyre szabott pénzügyi termékeket.

Kapacitásfejlesztés és jövőbeli prioritások



Személyzeti képzés

- 20% rendszeres képzést biztosít
- 40% alkalmi képzést biztosít
- 33% nem biztosít képzést
- 7% bizonytalan

A képzés fontosságát elismerik,
de még nem rendszerszintű.

A képzések akadályai

Fő akadályok:

- 56% korlátozott idő vagy költségvetés
- 32% alacsony priorítás
- 6% képzési erőforrások hiánya

A kihívás inkább szervezeti,
mint szemléletbeli.



Szabályzatok és jogszabályok

73% rendelkezik belső inklúziós szabályzatokkal
DE!

- csak 20% ismeri teljes mértékben a fogyatékkal élő személyek inklúziójára vonatkozó szabályozásokat
- 53% csak részben ismeri ezeket

Az intézmények készek a
cselekvésre, de hiányos a
szabályozási ismeretük.

Monitoring & Visszajelzés

Csak:

- 33% gyűjt fogyatékkal kapcsolatos ügyféladatokat
- 47% rendelkezik visszajelzési mechanizmusokkal

Adatok és visszajelzések
nélkül nehéz a hatásmérés
és a szolgáltatásfejlesztés.



Jövőbeli prioritások és együttműködés

Jövőbeli együttműködés:

- 40% érdeklődik képzések és pilot projektek iránt
- 60% „talán” választ adott
- 0% válaszolt „nem”-mel

Legfontosabb prioritások:

- Digitális akadálymentesség fejlesztése
- Munkatársi képzések bővítése
- Ügyfél-visszajelzési rendszerek erősítése
- Szabványokkal kapcsolatos ismeretek növelése
- Inkluzív pénzügyi termékek fejlesztése



Részletes felmérési eredmények
(angol nyelven):

[LINK](#)