



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

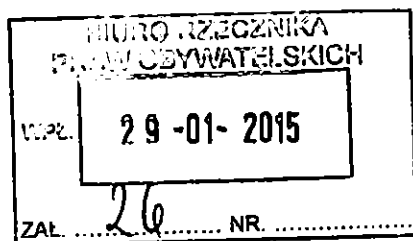
KRZYSZTOF PIETRASZKIEWICZ

PREZES



RPW/5839/2015 P
Data: 2015-01-29

Warszawa, 27 stycznia 2015 r.



Pani
Irena Lipowicz
Rzecznik Praw Obywatelskich

Szanowne Pani Profesor,

w nawiązaniu do Pani zapytania odnośnie dostępności w Polsce bankomatów dostosowanych do potrzeb osób niewidzących i niedowidzących, a także działań prowadzonych przez Związek Banków Polskich w tym zakresie, chciałbym przedstawić następujące informacje.

Pod koniec ubiegłego roku bankom- Członkom ZBP została przekazana druga edycja „Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki”. Materiał został opatrzony postulatem, by banki w odpowiednim trybie zapoznawały swoich pracowników z dotyczącymi ich zaleceniami, a także sukcesywnie wdrażały zaproponowane rozwiązania. W prace nad przygotowaniem finalnego tekstu drugiej edycji „Dobrych praktyk” zaangażowane było nie tylko środowisko bankowe, lecz także liczne grono podmiotów reprezentujących osoby z niepełnosprawnościami (m.in. fundacje i stowarzyszenia), do których w sierpniu 2014 r. Związek Banków Polskich skierował materiał (mający wówczas status projektu) z prośbą o komentarze. Projekt drugiej edycji materiału został przekazany również do Pani Rzecznik.

W zakresie zagadnień na jakie Pani Rzecznik zwraca uwagę w piśmie, uprzejmie informuję, że wspomniany problem został dostrzeżony podczas prac nad „Dobrymi praktykami”. Z tego względu odpowiednie zalecenia znalazły się w przygotowanym dokumencie. Związek Banków Polskich niestety nie jest w posiadaniu statystyk dotyczących poziomu dostosowania bankomatów do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku, jednak docierające do nas sygnały świadczą o tym, iż banki prowadzą ciągłą modernizację urządzeń bankowych służących do obsługi klientów, która uwzględnia również potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Usprawnienia zalecane przez Związek Banków Polskich polegać mają m.in. na:

- Umieszczeniu, w łatwym do odnalezienia miejscu, wejścia na słuchawki, w których odtwarzane są komunikaty wyświetlane na monitorze;
- Oznaczeniu klawisza z nr 5, miejsca na wlot karty i wylot banknotów specjalnym znacznikiem (np. pismem Braille'a, wypukłością wyczuwalną pod opuszką palca);

- *Odtwarzaniu krótkich dźwięków sygnalizujących naciśnięcie przycisków bankomatu. (...)*

Oprócz powyżej zacytowanego fragmentu, w „*Dobrych praktykach*” znalazły się również inne, bardziej szczegółowe zalecenia dotyczące dostosowania bankomatów do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku.

Ponadto pragnę poinformować, że materiał prezentowany był członkom Rad i Komitetów działających w ramach Związku Banków Polskich, tj. członkom Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych, a także (podczas specjalnego posiedzenia) członkom Rady Bankowości Elektronicznej, Rady Wydawców Kart Bankowych oraz Forum Technologii Bankowych. Działanie te mają na celu zwiększenie świadomości, w zakresie poruszanej przez Panią Rzecznik problematyki, wśród przedstawicieli środowiska bankowego, co mam nadzieję efektywnie przełoży się na sukcesywne eliminowanie barier w dostępności usług finansowych.

Dodatkowo uprzejmie informuję, że szczegółowych informacji związanych z „*Dobrymi praktykami*” udzielić może Pani Ewelina Stępnik, która w Biurze ZBP koordynuje pracami związanymi z poprawą jakości obsługi osób z niepełnosprawnościami (tel. (22) 48 68 147 ewelina.stepnik@zbp.pl).

*A wyżej: rzecznik
inf,*

Załącznik:

- „Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki”

Druga edycja dokumentu, zaktualizowana i uzupełniona w stosunku do pierwszej edycji wydanej w 2012 r.
przez Związek Banków Polskich

listopad 2014 r.



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki

Autorzy:

Michał Broma - ING Bank Śląski S.A.

Izabela Czepirska - Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Bożena Drożak - PKO Bank Polski S.A.

Szymon Ferfecki - Bank Millennium S.A.

Katarzyna Krause - PLUS BANK S.A.

Tomasz Łojewski - PKO Bank Polski S.A.

Orfeusz Malinowski – Raiffaisen Bank Polska S.A.

Norbert Odrobina - PKO Bank Polski S.A. (dawniej Nordea Bank Polska S.A.)

Martyna Pakuła - PKO Bank Polski S.A. (dawniej Nordea Bank Polska S.A.)

Małorzata Podsiedlik - ING Bank Śląski S.A.

Ewelina Stępnik – Związek Banków Polskich

Karolina Ziolo – Pużuk – Narodowy Bank Polski



Spis treści

I.	Opis i geneza powstania Dobrych praktyk. Znaczenie prowadzonych prac.....	4
II.	Wstęp.....	7
III.	Zalecenia	9
1.	Oddział/placówka bankowa	9
1)	Osoby z dysfunkcjami słuchu i mowy.....	9
a.	Sposób komunikacji.....	9
b.	Szczegółowe zalecenia dotyczące obsługi osób z poszczególnymi stopniami dysfunkcji słuchu.	10
c.	Kwestie architektoniczne/techniczne.....	14
2)	Osoby z dysfunkcjami wzroku	15
a.	Kwestie organizacyjne/techniczne	15
b.	Dokumentacja	16
3)	Osoby z dysfunkcjami ruchu	18
a.	Kwestie architektoniczne/techniczne.....	18
a.	Dokumentacja	18
4)	Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	19
a.	Sposób komunikacji.....	20
2.	Call Center	23
1)	Osoby z dysfunkcjami słuchu i mowy.....	23
3.	Bankomat	24
2)	Osoby z dysfunkcjami wzroku	24
3)	Osoby z dysfunkcjami ruchu	25
4.	Internet.....	26
a.	Definicja bankowości internetowej	26
b.	Ogólne zasady dotyczące dostosowania bankowości internetowej	27
c.	Szczegółowe zasady dotyczące dostosowania bankowości internetowej	29
5.	Bankowość mobilna	36
a.	Definicja i zakres Bankowości mobilnej.....	36
b.	Bariery przy korzystaniu z bankowości mobilnej przez osoby z niepełnosprawnościami	38
c.	Wytyczne dotyczące poszczególnych rozwiązań mobilnych	40



d.	Szczegółowe zasady dotyczące dostosowania bankowości mobilnej	41
e.	Zasady działania aplikacji:	42
f.	Wygląd aplikacji mobilnej:	43
g.	Struktura aplikacji mobilnej:	44
h.	Linki w aplikacji mobilnej:	44
i.	Powiadomienia:	44
j.	Nawigacja w aplikacji:	45
k.	Formularze wykorzystywane w aplikacji:	45
l.	Dźwięk i wideo:	45
6.	Obsługa poza oddziałem banku osoby z niepełnosprawnością ruchową, przede wszystkim z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności.	46
IV.	Uwagi końcowe.....	48
V.	Źródła:	49



I. Opis i geneza powstania Dobrych praktyk. Znaczenie prowadzonych prac.

Związek Banków Polskich od wielu lat prowadzi intensywne działania w zakresie wzrostu poziomu obrotu bezgotówkowego, a tym samym zmniejszenia wykluczenia finansowego w Polsce. Przejawem tego faktu jest między innymi udział w pracach Koalicji na rzecz obrotu bezgotówkowego i Mikropłatności, która w 2013 roku opracowała *Program Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego w Polsce*¹, czy też realizacja licznych kampanii informacyjno edukacyjnych. Wykluczenie finansowe można definiować jako zjawisko, którego doświadczają osoby o niskich dochodach i znajdujące się w niesprzyjającej sytuacji społecznej, gdy chcą skorzystać z usług finansowych, które są im potrzebne². Wśród grup osób zagrożonych tym zjawiskiem znajdują się między innymi osoby uprawnione do uzyskiwania świadczeń socjalnych – w tym osoby z niepełnosprawnościami.

W trakcie podejmowania przez Związek Banków Polskich analiz związanych z tą ostatnią grupą dostrzeżono jednak, iż wiele osób z niepełnosprawnościami to aktywni klienci banków, zainteresowani nie tylko podstawowymi usługami bankowymi, lecz również innowacyjnymi rozwiązaniami płatniczymi. Osoby z niepełnosprawnościami mają jednak szczególne potrzeby w stosunku do sposobu oferowania tych usług. Z powyżej wskazanych względów Zespół ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami, działający w ramach Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych przy Związku Banków Polskich podjął się opracowywania zasad dobrych praktyk w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Według Europejskiego Ankietowego Badania Zdrowia pod koniec 2009 r. prawne orzeczenie o niepełnosprawności lub równoważne posiadało prawie 4,2 mln Polaków, w tym blisko 184 tys. dzieci do lat 16 z aktualnym orzeczeniem o niepełnosprawności. Ponadto, według wyników Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL), prowadzonego przez Główny Urząd Statystyczny, w 2013 roku liczba osób z orzeczoną niepełnosprawnością w wieku produkcyjnym wynosiła

¹ Treść Programu dostępna jest na stronie <http://zbp.pl/dla-bankow/zespoly-rady-i-komitety/podaj-nazwe/obrot-bezgotowkowy/koalicja>

² L. Anderloni, *Access to Bank Account and Payment Services*, w: *New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, Anderloni L., Braga M.D., Carluccio E.M. (eds.), Springer – Verlag Berlin-Heidelberg, 2007, s. 7.



średniorocznie 1 918 tys., co stanowiło 8,3% ludności w tym wieku.³ Należy jednak zaznaczyć, że beneficjentami omawianego projektu nie są jedynie osoby posiadające orzeczenie o niepełnosprawności, ale także inne osoby z niepełnosprawnościami, które pomimo braku takiego orzeczenia zmagają się z problemami np. ze wzrokiem, słuchem czy też poruszaniem się. Do tej drugiej grupy autorzy projektu zaliczają przede wszystkim osoby starsze. Liczba osób z niepełnosprawnością jest więc na tyle liczna, że sektor bankowy podjął się prac nad stworzeniem materiału opisującego najważniejsze zasady dotyczące ich prawidłowej obsługi.

Przed podjęciem prac zakładano, że wykluczenie finansowe osób z niepełnosprawnościami to w głównej mierze wyniki tzw. samowykluczenia, czyli świadomej decyzji, wynikającej na przykład z negatywnych doświadczeń z sektorem finansowym lub wyobrażeń na jego temat. W trakcie prac zaobserwowano jednak, iż wśród osób z niepełnosprawnościami istnieje znaczna grupa, która aktywnie korzysta z usług i produktów bankowych, lub też jest żywo nimi zainteresowana, lecz napotyka w tym obszarze na znaczne utrudnienia natury proceduralnej i technicznej. Oznacza to, że barierą utrudniającą pozyskanie tej grupy klientów nie są wyłącznie jej obawy przed kontaktami z bankami. Działania jakie powinien podjąć sektor bankowy, nie powinny zatem sprowadzać się jedynie do przedsięwzięć promocyjnych i edukacyjnych.

Sektor bankowy, w tym działający na jego rzecz Związek Banków Polskich, prowadząc liczne działania, celem których jest poprawa jakości usług finansowych, dąży do sytuacji, w której wszyscy klienci banków będą cieszyć się wysokim, bezpiecznym i wygodnym poziomem obsługi. Zwiększenie ubankowienia osób z niepełnosprawnościami, będzie ważnym krokiem w kierunku zwiększenia obrotu bezgotówkowego w Polsce. Celem *Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki* jest udzielenie wskazówek, które umożliwią funkcjonalne i efektywne wykorzystywanie istniejących już mechanizmów, instrumentów i zasobów w oddziałach (ewentualnie udoskonalenie ich), uwzględniających przy tym obowiązujące przepisy prawa.

³ Materiał dostępny na stronie <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/niepelnosprawnosci-w-liczbach-/dane-demograficzne/>



Pierwsza edycja *Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki* wydana została w 2012 roku. Związek Banków Polskich zapowiedział cykliczne aktualizowanie i uzupełnianie materiału, w porozumieniu z bankami oraz środowiskami osób niepełnosprawnych.

Poniższa wersja *Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki* zastępuje poprzednią wersję z roku 2012, a w przyszłości zostaną podjęte środki w celu ich dalszej aktualizacji.



II. Wstęp

Kluczową kwestią dotyczącą obsługi osób z niepełnosprawnościami są zasady *savoir vivre*. Należy pamiętać, że niepełnosprawności fizyczne co do zasady nie wiążą się z niepełnosprawnościami intelektualnymi. Osobę z niepełnosprawnością fizyczną należy traktować w sposób naturalny/standardowy, unikając nadmiernej, ponadprzeciętnej troski która może ją krępować. Jedyną różnicą jest to, iż może ona wymagać innego rodzaju obsługi lub odmiennego sposobu komunikacji. Pracownik obsługujący klienta powinien zachować szczególną cierpliwość, między innymi w przypadku konieczności kilkukrotnego dodatkowego wyjaśniania niektórych zagadnień lub ich powtarzania, oraz wykazać się szczególnie wysoką kulturą osobistą. Wyjaśniając osobie z niepełnosprawnościami na przykład zasady działania, obsługi i funkcji różnych produktów i usług bankowych, powinien posługiwać się w miarę możliwości prostym i zrozumiałym językiem.

W przypadku gdy osoba z niepełnosprawnością podczas wizyty w oddziale/placówce banku korzysta z pomocy osoby towarzyszącej, pracownik banku powinien pamiętać, że stanowi ona jedynie pomoc, czy też wsparcie w komunikacji, a klientem jest obsługiwana osoba z niepełnosprawnością. Należy więc zawsze zwracać się do osoby z niepełnosprawnością, tym bardziej że osoba jej towarzysząca, najczęściej nie jest upoważniona do dokonywania czynności prawnych w jej imieniu.

Banki uruchamiając nowe usługi powinny zwrócić uwagę na potrzeby osób z niepełnosprawnościami i pamiętać o alternatywnych kanałach dostępu do każdej z tych usług. Dotyczy to choćby przypadków, gdy uruchomienie, aktywowanie usługi/produktu następuje wyłącznie z wykorzystaniem tylko jednego kanału (na przykład telefonicznego). Zalecanym jest dokonanie pod tym kątem rewizji istniejących form aktywacji produktów i usług.

Warto również zastanowić się nad upowszechnieniem praktyki, kiedy to osoba z niepełnosprawnością przed wizytą w oddziale/placówce ma możliwość uprzedzenia pracowników banku o jej terminie. W niektórych przypadkach rozwiązanie to byłoby korzystne zarówno dla osoby z niepełnosprawnością, jak i pracowników konkretnego oddziału.



Powszechną praktyką stosowaną przez banki powinno być publikowanie informacji o rozwiązaniach dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami np. w określonym miejscu na stronie internetowej. Informacje te powinny zawierać np. listę oddziałów/ placówek dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (w tym listę oddziałów/ placówek dostępnych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich), listę bankomatów dostosowanych zgodnie z zaleceniami zawartymi w niniejszych *Dobrych praktykach*, a także *informacje o ewentualnych innych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami*.

Dobre praktyki celowo omijają szczegółowe wymogi dotyczące dostosowania architektonicznego banków i ich oddziałów/ placówek do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Kwestie te są przedmiotem wielu aktów prawnych i innych dokumentów, przygotowanych na podstawie specjalistycznych analiz i badań. najważniejsze spośród nich wymienione zostały w ostatniej części niniejszego opracowania, zatytułowanej „Źródła”.

Z tych samych powodów, w niektórych punktach *Dobrych praktyk* zamiast przedstawiania konkretnych zaleceń, przywoływane będą odpowiednie źródła, odnoszące się do tych wymagań w sposób profesjonalny i szczegółowy.



III. Zalecenia

1. Oddział/placówka bankowa

1) Osoby z dysfunkcjami słuchu i mowy

a. Sposób komunikacji

Osoby z dysfunkcjami słuchu do komunikacji z otoczeniem wykorzystują różne kanały, które mogą zmieniać się w zależności od sytuacji. Wybór jednego z nich zależy od wielu czynników. Między innymi od:

- środowiska, w jakim przebiega akt komunikacji (poziom hałasu, uwarunkowania architektoniczne, liczba osób uczestniczących w akcie komunikacji);
- okoliczności, w jakich nastąpił ubytek słuchu (czy jest to dysfunkcja wrodzona lub nabyta przed okresem nauki mowy i pojęć abstrakcyjnych, w okresie nauki mowy czy na dalszym etapie życia);
- stopnia uszkodzenia słuchu danej osoby i jego podłoża fizjologicznego (czy ubytek słuchu ma charakter wyłącznie ilościowy, czy towarzyszą mu czynniki dodatkowe - szumy, zniekształcenia dźwięków lub opóźnienia w ich percepcji).

W przypadku, gdy pracownik oddziału banku zidentyfikuje u klienta dysfunkcję słuchu, powinien zwrócić szczególną uwagę, czy przekazywane informacje są dla klienta w pełni zrozumiałe i w razie potrzeby wykorzystać alternatywne kanały komunikacji. Zobowiązany jest również zapewnić klientowi możliwość przekazywania informacji zwrotnej i zadawania pytań, także jeśli dysfunkcji słuchu towarzyszy dysfunkcja mowy. Z uwagi na interes klienta i ryzyko popełnienia błędu przez pracownika oddziału banku, nie należy domniemywać składanych przez niego dyspozycji ani realizować żadnych nowych operacji na jego produktach bankowych, o ile nie jest możliwe spełnienie powyższych warunków prawidłowej i jednoznacznej komunikacji wzajemnej.

Szczegółowe ustalenie formy komunikacji z klientem na potrzeby dłuższej rozmowy powinno odbywać się dyskretnie, przy stanowisku obsługi. Zaproszenie osoby z dysfunkcją słuchu do stanowiska powinno odbyć się za pomocą słów i gestów (np. słowa „zapraszam do mnie” połączone ze wskazaniem odpowiednich drzwi lub krzesła). Pracownik podczas wypowiedzania tych słów powinien upewnić się, że utrzymuje kontakt wzrokowy z klientem. Sposobem na zwrócenie jego uwagi może być wykonanie energicznego gestu dłonią, zapalenie i zgaszenie światła lub dotknięcie



ręki. Niedopuszczalne jest jednak popychanie klientów w stronę stanowisk obsługi lub naruszanie w jakikolwiek inny sposób ich przestrzeni prywatnej.

Zalecanym rozwiązaniem jest zaproszenie osoby głuchej/niedosłyszącej do innego, oddzielnego pomieszczenia w celu przeprowadzenia rozmowy.

b. Szczegółowe zalecenia dotyczące obsługi osób z poszczególnymi stopniami dysfunkcji słuchu.

Zgodnie z klasyfikacją Międzynarodowego Biura Audiofonologii (BIAP) wyróżnia się następujące stopnie uszkodzenia słuchu:

1. ubytek słuchu do 20 dB (słuch w normie) – osoby, które nie mają większych trudności w odbiorze informacji głosowych i formułowaniu wypowiedzi.
2. ubytek słuchu w granicach 21 – 40 dB (lekki stopień uszkodzenia słuchu – osoby **lekko niedosłyszące** – osoby takie mogą mieć problemy ze słuchaniem z dużej odległości, w hałasie albo z rozróżnieniem niektórych głosek. Niekiedy korzystają z aparatów słuchowych, ale nie jest to regułą.
3. ubytek słuchu w granicach 41-70 dB (umiarkowany stopień uszkodzenia słuchu) – osoby **niedosłyszące (słabosłyszące)** – osoby takie mają problemy ze słyszeniem i rozumieniem mowy. Zdecydowana większość korzysta z aparatów słuchowych (zausznych, wewnątrzusznych), implantów lub innych urządzeń, które kompensują skutki utraty słuchu. Ze względu na postęp technologii urządzenia takie nie zawsze są widoczne dla osób postronnych. W większości przypadków osoby słabosłyszące komunikują się głosowo, choć ich mowa może być niewyraźna lub spowolniona, umieją pisać, czasami potrafią też rozpoznać słowa z ruchu ust rozmówcy.

Przesłankami dla pracownika oddziału/placówki bankowej, iż u klienta występuje nieznaczny, lekki lub umiarkowany ubytek słuchu, mogą być: nienaturalna postawa klienta (np. nadstawianie jednego ucha, dążenie do zmniejszenia dystansu), kilkukrotne dopytywanie się o sprawę już omawianą, przesłyszenia, brak reakcji na słowa wypowiedziane bez podtrzymania kontaktu wzrokowego, a także niewyraźne mówienie, lub też zbyt głośne, sprawiające wrażenie krzyku. Podczas rozmowy należy wykazać się taktem i cierpliwością, dbać o utrzymanie kontaktu wzrokowego, a wypowiedzi artykułować starannie i unikać zdań wielokrotnie złożonych. Nie należy zasłaniać ust ręką ani



pochylać głowy. W trakcie rozmowy należy zapewnić klientowi komfort akustyczny – nie powinno się przekazywać ważnych informacji w momencie, gdy pracuje głośna drukarka lub dzwoni telefon. Na koniec spotkania należy upewnić się, że najważniejsze ustalenia podczas rozmowy zostały dobrze zrozumiane i w razie potrzeby ponownie wyjaśnić wątpliwe kwestie. Kanałem komunikacji uzupełniającym kanał głosowy w przypadku tej grupy może być pismo odręczne. Powielanie najważniejszych informacji przekazywanych głosowo na karteczkach zaleca się szczególnie w sytuacji, gdy rozmowie towarzyszy hałas w tle lub inne czynniki rozpraszające. Pracownicy banków w takich przypadkach powinni pisać wyraźnie, najlepiej drukowanymi literami, i używać zdań o nieskomplikowanej strukturze gramatycznej a same karteczki – zwłaszcza jeśli zawierają dane wrażliwe lub informacje o biznesie klienta w banku – niezwłocznie po zakończeniu rozmowy niszczyć.

Pracownicy w oddziałach/placówkach bankowych powinni być przygotowani na to, iż mogą być poproszeni o zwracanie się do osoby z dysfunkcją słuchu za pośrednictwem odpowiedniego urządzenia przypominającego dyktafon. Urządzenie to umożliwi osobie niedostyszącej „usłyszenie” rozmówcy. Podczas rozmowy urządzenie należy przysunąć blisko ust i – tak jak w pozostałych przypadkach – mówić wyraźnie i w miarę głośno, zwracając uwagę na to czy jest się dobrze rozumianym. W razie potrzeby można obniżyć bądź podwyższyć głośność wypowiedzi (w żadnym wypadku jednak nie krzyczeć).

4. ubytek słuchu w granicach 71-90 dB (znaczny stopień uszkodzenia słuchu) – osoby **Głuche**, które nawet przy korzystaniu z aparatów słuchowych mają problemy z identyfikacją wszystkich dźwięków mowy.
5. ubytek słuchu powyżej 90 dB (głęboki ubytek słuchu) – osoby **Głuche**, które mają całkowity brak możliwości odbierania mowy za pomocą słuchu. Nawet jeśli osoby te używają aparatów słuchowych, to mogą słyszeć tylko bardzo silne dźwięki i hałasy z otoczenia.

Odbiór informacji przez osoby **Głuche** następuje najczęściej przez kanał wzrokowy, zastępujący niefunkcyjny kanał słuchowy. Co więcej, od większości osób z tak silną dysfunkcją słuchu niemożliwe jest otrzymanie głosowej informacji zwrotnej. Niektóre osoby ze znacznym lub głębokim uszkodzeniem słuchu, u których dysfunkcja pojawiła się po okresie nauki mowy potrafią



co prawda mówić w tradycyjnym języku polskim, jednak ponieważ nie słyszą artykułowanych przez siebie dźwięków, zrozumienie ich wypowiedzi wymaga od odbiorcy szczególnej uwagi i cierpliwości.

W kontakcie z osobami głuchymi możliwe jest wykorzystanie, w zależności od preferencji klienta, następujących sposobów komunikacji:

- przekazywanie osobie z dysfunkcją słuchu informacji pisemnie, na karteczkach,
- odczytywanie przez osobę z dysfunkcją słuchu informacji z ust mówiącego i otrzymywanie odpowiedzi na karteczkach, w formie gestów lub komunikatów głosowych,
- komunikacja w języku migowym (Polskim Języku Migowym – PJM lub jego zagranicznym odpowiedniku).

Część osób z dysfunkcjami słuchu potrafi odczytać wypowiedzi z ruchu warg rozmówcy. Aby komunikacja taka była skuteczna, twarz mówiącego powinna pozostawać widoczna przez całą wypowiedź. Utrudnienie mogą stanowić np. przechodząca między rozmawiającymi osoba, ograniczając skuteczność komunikacji. Podobny skutek mogą mieć działania takie jak zasłanianie ręką ust podczas mówienia, odwracanie się, schyłanie. Zrozumienie wypowiedzi może utrudnić także obfity zarost na twarzy. Czytanie z ruchu warg jest możliwe tylko wówczas, gdy mówiący nie zwalnia przesadnie tempa mówienia i buduje zdania proste z użyciem wyrazów powszechnie znanych.

Nie wszystkie osoby z dysfunkcjami słuchu posługują się językiem migowym - zwłaszcza wśród osób z mniejszymi wadami słuchu jego znajomość nie jest powszechna. Z drugiej strony dla części osób z dysfunkcjami słuchu stanowi on tzw. język naturalny – pierwszy język nabyty w procesie rozwoju. Reprezentanci tej drugiej grupy tradycyjnym językiem polskim, również pisemnym, posługują się nierzadko w stopniu ograniczonym, jako językiem dodatkowym. Dlatego komunikaty w nim formułowane, nawet pisane na karteczkach, mogą być niezrozumiałe lub niejasne. Dotyczy to przede wszystkim osób, u których duży niedosłuch lub całkowity zanik słuchu są wrodzone lub nastąpiły we wczesnym dzieciństwie. Obecnie w polskich bankach nie ma możliwości zadeklarowania przez klienta Polskiego Języka Migowego jako języka, w którym chce być obsługiwany i w którym chce otrzymywać dokumenty do akceptacji. Trudność w zmianie tego faktu wynika m.in. ze śladowego umocowania PJM-u w polskim prawodawstwie. Jedyna istniejąca ustawa



opisująca możliwe konteksty zastosowania PJM-u w sytuacjach składania oświadczeń woli dotyczących organów administracji publicznej, podmiotów medycznych oraz służb publicznych⁴. Dlatego też ewentualne tłumaczenia umów i instrukcji bankowych na PJM mogą mieć charakter wyłącznie informacyjny, a aby zakupić usługę albo produkt, lub z nich zrezygnować, klient musi podpisać dokument sformułowany w którymś z tradycyjnych języków narodowych akceptowalnych przez dany bank. Stosowanie w komunikacji z klientem Głuchym pomocy tłumacza języka migowego byłoby jednak niewątpliwie dużym ułatwieniem i umożliwiłoby przekazanie informacji w sposób dużo bardziej precyzyjny.

Ze względu na przypuszczalne wysokie koszty udostępniania usług tłumacza języka migowego w oddziałach lub przygotowanie tłumaczeń umów i regulaminów w tym języku, zrezygnowano z umieszczania w *Dobrych praktykach* zaleceń dotyczących zapewnienia tej usługi. Niemniej jednak, przeprowadzone wśród osób niepełnosprawnych konsultacje wykazały, iż od banków nie oczekują one zapewnienia pomocy tłumacza migowego w każdym oddziale oraz przez cały czas ich otwarcia. Osoby niepełnosprawne podkreślały, że wskazanym byłoby, aby usługę taką zapewniały niektóre oddziały, na przykład w formie on-line, czyli poprzez tłumaczenia na żywo za pośrednictwem tłumacza języka migowego przez Internet, w wyznaczonych godzinach, czy też po wcześniejszym umówieniu się.

Należy przy tym mieć na względzie, iż zarówno w Polsce, jak i całej Europie zaczyna być widoczna tendencja do poprawiania sytuacji osób niepełnosprawnych. Przejawem takiego stanu rzeczy jest między innymi Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych, podpisana przez Polskę w dniu 30 marca 2007 r. i ratyfikowana ustawą z dnia 15 czerwca 2012 r., która jako jeden z głównych celów wyznacza promowanie, ochronę oraz umożliwienie osobom niepełnosprawnym nieograniczonego dostępu do wszystkich fundamentalnych swobód i praw⁵.

⁴ Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz.U. 2011 Nr 209, poz. 1243 z późn. zm.).

⁵ Tekst Konwencji: www.unic.un.org.pl/dokumenty/Konwencja_Praw_Osob_Niepelnosprawnych.pdf
Więcej informacji: www.mpips.gov.pl/bip/projekty-aktow-prawnych/w-zwiazku-z-umowami-miedzynarodowymi/konwencjaoprawachosbniepelnosprawnych-niosekratyfikacyjny1/



Ponadto, w dniu 19 sierpnia 2011 r. Sejm przyjął *Ustawę o języku migowym i innych środkach komunikowania się* (Dz. U. 2011 Nr 209, poz. 1243 z późn. zm.). Nałożyła ona na organy administracji publicznej, podmioty świadczące usługi medyczne i ratownicze oraz wybrane służby mundurowe obowiązek zapewnienia między innymi osobom niesłyszącym możliwości korzystania z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza – przewodnika. Na tym etapie ustawa nie jest kierowana do banków, jednak można przypuszczać, że w przyszłości powstaną analogiczne regulacje rozszerzające zakres zobowiązanych podmiotów.

c. Kwestie architektoniczne/techniczne

Banki powinny zwrócić uwagę również na elektroniczne sposoby komunikacji wprowadzone w oddziałach/placówkach bankowych, związane na przykład z urządzeniami do nadawania numeru kolejności obsługi. W przypadku osób z dysfunkcjami słuchu informacja o nadanym oraz wywoływanym numerze nie powinna być podawana wyłącznie za pomocą komunikatu dźwiękowego, ale również w formie komunikatu widzialnego (wizualnego).

W przypadku braku takiego rozwiązania zaleca się wyznaczanie spośród pracowników oddziału / placówki bankowej osoby odpowiedzialnej za zarządzanie ruchem i kierowanie osób z dysfunkcjami słuchu do właściwych stanowisk.

Warto zwrócić uwagę na równomierne oświetlenie miejsca, w którym obsługiwana jest osoba głucha/niedosłysząca, gdyż w jej przypadku kwestie odpowiedniej widoczności są szczególnie istotne. Niedopuszczalne jest żeby osoba taka siedziała skierowana twarzą wprost w kierunku światła. W takiej sytuacji niemożliwym staje się dla niej czytanie z ruchu warg pracownika banku, korzystanie z języka pisanego, czy też odczytywanie języka migowego.

Należy zadbać, aby kontaktu wzrokowego pomiędzy pracownikiem a klientem nie ograniczały meble np. zbyt wysokie lamy, ekrany komputerów. Jeśli pracownika od klienta oddziela szyba, powinna być maksymalnie przezroczysta i nie może odbijać światła. Ewentualne naklejki należy umieszczać z boku, tak aby twarz pracownika była dobrze widoczna dla klienta i odwrotnie. Konstrukcja stanowiska wyposażonego w szybę powinna umożliwiać wymianę informacji pisemnych na karteczkach. Jeśli szyba ogranicza słyszalność pracownika, należy wyposażyć stanowisko w dodatkowy głośnik i mikrofony.



Zaleca się, aby w każdym oddziale/każdej placówce bankowej udostępnić na potrzeby klientów z dysfunkcjami słuchu pomieszczenie lub stanowisko na sali operacyjnej oddalone od źródeł hałasu mogących negatywnie wpływać na słyszalność pracownika (trzask zamykanych drzwi, stukot drukarek, rozmowy telefoniczne itp.). Stanowisko powinno umożliwiać obsługę klienta w asyście ewentualnej osoby towarzyszącej – tłumacza.

Istnieje możliwość wyposażenia oddziału / placówki bankowej w system wspomagania słuchu z pętlą indukcyjną, który umożliwia osobie niedosłyszącej odbiór dźwięku poprzez aparat słuchowy. Najczęściej pętla indukcyjna stosuje się w miejscach, gdzie panuje duży hałas, o dużym pogłosie lub po prostu tam, gdzie potrzebna jest dobra zrozumiałość mowy. Obecnie oprócz pętli indukcyjnych montowanych na stałe stosowane są również urządzenia przenośne. W przypadku udostępnienia w oddziale tego typu urządzenia zaleca się oznakowanie drzwi wejściowych oraz stanowisk obsługi specjalnym symbolem (białe ucho na niebieskim tle).

2) Osoby z dysfunkcjami wzroku

a. Kwestie organizacyjne/techniczne

Analogicznie jak w przypadku osób głuchych/niedosłyszących należy pamiętać o elektronicznych komunikatach, na przykład związanych z urządzeniami do nadawania numeru kolejności obsługi. W przypadku osób z dysfunkcjami wzroku informacja o nadanym oraz wywoływanym numerze nie powinna być nadawana wyłącznie za pomocą komunikatu wizualnego. Należy jednak pamiętać, że osoba niewidząca, nawet po dźwiękowym uzyskaniu informacji o tym, że przyszła jej kolej obsługi, nie będzie w stanie samodzielnie skierować się do odpowiedniego miejsca. Pomoc osoby trzeciej jest w tym przypadku niezbędna, dlatego pracownicy banku (w tym również pracownicy ochrony) powinni zaoferować jej pomoc.

W przypadku zauważenia osoby z dysfunkcją wzroku w oddziale/placówce bankowej, pracownik powinien zaoferować pomoc (uprzednio przedstawiając się i informując o swoim stanowisku lub funkcji w banku) i na przykład zaprowadzić ją do odpowiedniego miejsca. Klienta nie należy popychać ani chwytąć za rękę lub ramię. Dopuszcza się podanie osobie z niepełnosprawnością własnego ramienia (informując ją wcześniej o tym zamiarze). W ten sposób można również wskazać takiej osobie krzesło, na którym może usiąść. Wówczas najłatwiej jest położyć dłoń osoby



niewidomej na oparciu. Pracownik musi pamiętać, by za każdym razem gdy oddała się od miejsca obsługi na przykład w celu przygotowania dokumentów informować o tym taką osobę niewidzącą.

Osoby niewidzące często poruszają się z psem asystującym, który powinien mieć możliwość wejścia do oddziału/placówki bankowej. Pies jest odpowiednio oznakowany. Należy pamiętać, że nie musi mieć założonego kagańca. Prawo takie zapewnia art.20A *Ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*. Pies będzie podążał za pracownikiem i doprowadzi właściciela do odpowiedniego miejsca obsługi wskazanego przez pracownika. Psa nie należy dotykać, ani w żaden inny sposób zaczepiać. Pracownik powinien również pamiętać o tym, by zawsze iść przed klientem.

Dodatkowo, w przypadku szklanych (przezroczystych) wejść do budynku warto umieścić na nich, na wysokości oczu, dowolny widoczny znacznik, zapobiegający w przypadku osób niedowidzących zderzeniom.

b. Dokumentacja

Niektóre osoby niewidzące korzystają ze specjalnych ramek ułatwiających złożenie podpisu pod dokumentem. By jednak przyrząd ten był użyteczny, powinien być wielkości zbliżonej do wielkości pola przeznaczonego do podpisu. Banki, chcąc zapewnić niektórym osobom niewidzącym dodatkową pomoc przy złożeniu podpisu, oraz w przypadku, gdy miejsce do podpisu pod dokumentem banku jest niestandardowej (odbiegającej od normy) wielkości, mogą rozważyć możliwość wyposażenia oddziałów/placówek w ramki. W przypadku braku takiego przyrządu można użyć linijki lub pasków z grubszego papieru. W momencie składania podpisu pracownik powinien położyć ramkę (lub linijkę czy paski papieru) w odpowiednim miejscu, oraz (na życzenie klienta) nakierować jego dłoń na wyznaczone ramką pole do złożenia podpisu. Ważne jest przy tym to, że podpisy składane przez osobę z dysfunkcją wzroku różnią się między sobą w znacznie większym stopniu niż podpisy składane przez osobę w pełni widzącą.

Dodatkowo wskazanym jest, by oddziały zaopatrzone były w lupy, które pozwolą osobom słabowidzącym na samodzielne odczytanie tekstów na przykład umów.



Zalecana jest regularna weryfikacja wewnętrznych regulacji w bankach dotyczących zawierania umów z osobami z niepełnosprawnościami pod kątem zgodności tych procedur z obowiązującymi znowelizowanymi przepisami prawa. Dotyczy to przede wszystkim zarówno najświeższych, jak i sygnalizowanych już w I Edycji „Dobrych Praktyk” zmian w przepisach. Szczególną uwagę należy zwrócić na usunięcie w 2010 r. z Kodeksu Cywilnego art. 80, który stanowił, iż jeżeli osoba niemogąca czytać ma złożyć oświadczenie woli na piśmie, oświadczenie powinno być złożone w formie aktu notarialnego. Po wielu latach zabiegów różnych środowisk działających na rzecz osób niepełnosprawnych, art. 80 Kodeksu Cywilnego został usunięty. Oznacza to, że osoba niewidoma może zawrzeć umowę w taki sam sposób i w tej samej formie, co osoba widząca. Z tego względu nakładanie na nią dodatkowych wymogów należy, co do zasady, uznać za niezgodne z obowiązującym prawem. Banki powinny jednak mieć na względzie pewne ryzyka związane z brakiem art. 80 i przeanalizować problem we własnym zakresie w ramach tworzenia wewnętrznych procedur.

Osobie niewidzącej można zaproponować obecność osoby zaufanej, która zapozna ją z treścią podpisywanych dokumentów, jednak nie można tego wymagać.

W sytuacji, gdy osoba niewidząca przychodzi do oddziału/placówki bankowej bez osoby zaufanej, na pracownika spoczywa obowiązek zapoznania jej z treścią umowy i jej załączników. W przypadku osób niewidzących posiadających odpowiednie programy czytające, które umożliwiają im samodzielne zapoznanie się z treścią dokumentów, dobrym rozwiązaniem jest przekazanie tychże dokumentów w wersji elektronicznej, w tym również w wersji audio. Wówczas pracownik podczas wizyty klienta w oddziale/placówce banku musiałby jedynie potwierdzić zgodność podpisywanego dokumentu z tym przekazanym w wersji elektronicznej. Jeżeli nie ma jednak takiej możliwości, lub osoba niewidząca decyduje się na załatwienie sprawy w oddziale, wówczas pracownik powinien przeczytać jej wyraźnie i dokładnie pełną treść umowy i jej załączników, bez pomijania żadnych elementów. Pracownik nie może decydować o tym, które fragmenty dokumentów są ważne, a które nie.



3) Osoby z dysfunkcjami ruchu

a. Kwestie architektoniczne/techniczne

Oddziały/placówki bankowe powinny być tak przystosowane, by mogła się do nich dostać i swobodnie poruszać osoba na wózku, o lasce, o kulach itp. Oczywistym jest jednak, że warunki lokalowe, w których usytuowane są oddziały/placówki bankowe nie zawsze pozwalają na wprowadzenie wszelkich udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (na przykład usprawnienia wychodzące poza ramy prawa budowlanego). Szczegółowe wytyczne w tym zakresie zawierają m.in. akty prawne i publikacje wskazane w części „Źródła”.

Pracownik banku po zauważeniu, że w oddziale/placówce pojawiła się osoba z dysfunkcją ruchu, powinien zaproponować jej pomoc, między innymi poprzez wskazanie miejsca obsługi. Nie należy chwytać wózka, przesuwając go ani popychać bez zgody osoby z niepełnosprawnością.

a. Dokumentacja

W przypadku osób niemogących pisać, podczas podpisywania dokumentów znaczenie ma regulacja zawarta w art. 79 Kodeksu Cywilnego. Zgodnie z jej treścią *„Osoba nie mogąca pisać, lecz mogąca czytać może złożyć oświadczenie woli w formie pisemnej bądź w ten sposób, że uczyni na dokumencie tuszowy odcisk palca, a obok tego odcisku inna osoba wypisze jej imię i nazwisko umieszczając swój podpis, bądź też w ten sposób, że zamiast składającego oświadczenie podpisze się inna osoba, a jej podpis będzie poświadczony przez notariusza lub wójta (burmistrza, prezydenta miasta), starostę lub marszałka województwa z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie nie mogącego pisać, lecz mogącego czytać.”*

Złożenie podpisu pod umową/wnioskiem przez osobę nie mogącą złożyć podpisu, ale mogącą czytać, może odbyć się na przykład w jednym z poniższych trybów:

- Klient może podpisać umowę w obecności pracownika oddziału/ placówki bankowej poprzez złożenie tuszowego odcisku palca na umowie w miejscu przeznaczonym na podpis, a pracownik oddziału napisze obok odcisku imię i nazwisko klienta i obok złoży swój podpis i imienną pieczęć.
- Klient złoży podpis na umowie w taki sposób, że w miejscu przeznaczonym na podpis podpisze się inna osoba a jej podpis zostanie poświadczony przez notariusza lub wójta



(burmistrza; prezydenta miasta), starostę lub marszałka województwa z zaznaczeniem, że został złożony na życzenie klienta nie mogącego pisać, lecz mogącego czytać.

Należy wskazać, że w chwili obecnej istnieją również dwie formy alternatywne złożenia przez klienta podpisu poprzez pełnomocników. Pierwszą z nich jest forma zwykła pisemna, która oznacza możliwość sporządzenia dokumentu pełnomocnictwa przez osobę niepełnosprawną ze wskazaniem czynności jakie są powierzane pełnomocnikowi i własnoręcznym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa. W tym przypadku nie jest konieczny udział notariusza dla jego ważności. Równocześnie praktyką bankową, mającą na celu wyłączenie możliwości fałszowania pełnomocnictw jest wymóg udzielania pełnomocnictwa w obecności pracownika banku. Drugą możliwą formą jest pełnomocnictwo w formie aktu notarialnego, w którym zawarto umocowanie do dokonywania w imieniu i na rzecz klienta czynności bankowych, czynności faktycznych, np. odbierania korespondencji, dokonywania wypłat z rachunku oraz innych czynności związanych z dokonywaniem czynności bankowych, np. umów zabezpieczeń, składania oświadczeń woli o poddaniu się egzekucji i umocowanie do składania w imieniu i na rzecz klienta oświadczeń woli w tym zakresie.

Należy jednak pamiętać, że o granicach umocowania i upoważnienia swojego pełnomocnika decyduje zawsze klient. Do podpisu składanego pod umową / wnioskiem w tym trybie musi być dołączony odpis aktu notarialnego pełnomocnictwa.

4) Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

W Polsce obowiązuje czterostopniowa skala niepełnosprawności intelektualnej: stopień lekki, umiarkowany, znaczny oraz głęboki. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną często posiadają pełną zdolność do czynności prawnych (mogą składać i przyjmować ważne oświadczenia woli np. zawierać umowy).. Osoby te mają też stały dochód, tak więc dotarcie do tej grupy może stać się ważne nie tylko dla banku, ale dla samych niepełnosprawnych, którzy mogliby na takiej relacji skorzystać i podjąć próbę samodzielnego gospodarowania swoimi finansami. Jednak należy pamiętać, że kierując ofertę czy też pomoc podczas obsługi w oddziale banku, należy mieć na względzie fakt, iż osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają zaburzoną tzw. sferę orientacyjno-poznawczą, czyli myślenie, rozumienie, uczenie się i tworzenie pojęć. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć problemy zwłaszcza z przyswajaniem faktów z



różnych źródeł, skupieniem się na jednej czynności czy myśli, formułowaniem zdań (zwłaszcza własnych opinii o danych rzeczach, zjawiskach, osobach oraz wewnętrznych przemyśleń), podejmowaniem decyzji, odnalezieniem się w różnych rolach społecznych.

Ze względu na złożoność zjawiska, jakim jest niepełnosprawność intelektualna, trudno wyznaczyć jednoznaczne standardy obsługi klienta, które byłyby zalecane podczas obsługi klienta w oddziale banku. Dodatkowo trudność może wynikać z faktu, iż niepełnosprawność intelektualna jest często niepełnosprawnością ukrytą, gdyż dana osoba nie różni się cechami fizycznymi od osób sprawnych. O niepełnosprawności intelektualnej możemy się przekonać dopiero podczas rozmowy. Osoby z niepełnosprawnością w stopniu lekkim coraz częściej podejmują pracę na rynku otwartym, żyją samodzielnie oraz w miarę dobrze radzą sobie z gospodarowaniem pieniędzmi w życiu codziennym. Natomiast osoby z niepełnosprawnością w stopniu umiarkowanym i znacznym, choć również mogą podejmować pracę (możliwość wykonywania pracy zależna jest od stopnia niepełnosprawności), zauważalnie nie radzą sobie z pieniędzmi. Oznacza to, że będą potrzebować pomocy (opiekuna, rodzica, asystenta) w podejmowaniu ważnych decyzji finansowych. Nie wolno zapominać, iż klientem jest osoba z niepełnosprawnością intelektualną, a nie jej asystent, dlatego rozmawiając z nią/nim, należy zwracać się do niego/niej bezpośrednio, a nie do asystenta. Należy zauważyć też, czy asystent nie wywiera presji, nie sugeruje pewnych działań osobie z niepełnosprawnością intelektualną. W przypadku zaobserwowania powyższej sytuacji należy zastosować się do obowiązujących w banku procedur. Pracownik banku musi mieć zawsze pewność, że to osoba z niepełnosprawnością intelektualną podjęła samodzielną decyzję, a nie została zmuszona do wykonania jakiejś czynności.

Podczas obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną ważnym zagadnieniem jest również ustalenie przez pracownika banku czy osoba z którą prowadzona jest rozmowa nie została ubezwłasnowolniona częściowo lub całkowicie a tym samym ma ograniczoną lub wyłączoną zdolność do czynności prawnych.

a. Sposób komunikacji

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną powinny być obsługiwane przede wszystkim w oddziale/placówce bankowej, gdyż bezpośredni kontakt z pracownikiem banku ułatwi komunikację. Takie spotkanie nie powinno się odbywać pod presją ani czasu ani miejsca, dlatego



zalecane jest umówienie się na konkretną godzinę, co pozwoli na rozmowę w komfortowych warunkach. Obsługując osobę z niepełnosprawnością intelektualną pracownik powinien pamiętać o kilku zasadach ułatwiających komunikację oraz relacje z klientem z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może wolniej przyswajać nowe wiadomości i mieć trudności z wykorzystaniem swojej wiedzy i umiejętności. Dlatego będzie ona potrzebować więcej czasu na dostosowanie się do nowej sytuacji. W razie wątpliwości lub problemów, pracownik banku zawsze może zapytać osobę z niepełnosprawnością intelektualną jak jej pomóc.
2. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną sama decyduje o tym czego chce, a czego nie chce, ma też prawo zmieniać swoje zdanie, co może wymagać więcej cierpliwości i uwagi ze strony pracownika banku.
3. Pracownik powinien zawsze mówić wprost do osoby z niepełnosprawnością intelektualną, a nie do jej asystenta.
4. Należy szanować sferę prywatną osoby z niepełnosprawnością intelektualną i nie wolno inicjować kontaktu fizycznego (np. chwytania z dłoni), ale także pracownik ma prawo powiedzieć stanowczo i taktownie, że sam/ sama nie życzy sobie takiego kontaktu, kiedy dana osoba go inicjuje.
5. Podczas rozmowy nie wolno używać języka dzieciennego, ani traktować osoby z niepełnosprawnością intelektualną z pobłażliwością.
6. Zalecane jest używanie zdań pojedynczych, słów krótkich i prostych zdań, zaś pytania powinny być na tyle proste, aby można było udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami lub skinieniem głowy.
7. Dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca ją prawidłowo zrozumiał.
8. Należy dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną.
9. Jeżeli istnieje taka możliwość, należy zobrazować wypowiedź ilustracją lub odręcznym rysunkiem.
10. Dużym ułatwieniem dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną będzie sporządzenie spisu ustaleń z rozmowy.



Znacznym ułatwieniem dla osób z niepełnosprawnością intelektualną byłoby przedstawianie podstawowych informacji w formacie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Informacje nt. przygotowywania takich tekstów można znaleźć w publikacjach Polskiego Stowarzyszenia na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym. Teksty takie przygotowuje się w konsultacji z przedstawicielami środowiska osób z niepełnosprawnością intelektualną, jednak podstawowe zasady wymienione poniżej pomogą podczas przygotowywania notatki ze spotkania lub przygotowywania dokumentów informacyjnych na spotkanie z klientem. W czasie rozmowy zalecane jest używanie prostych zdań pojedynczych, nie bójmy się powtórzeń, gdyż mogą one pomóc zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać. Na koniec należy jasno określić, co trzeba zrobić z daną informacją, np. proszę zapamiętać, przekazać rodzinie.



2. Call Center

1) Osoby z dysfunkcjami słuchu i mowy

Banki powinny zwrócić uwagę na fakt, iż niektóre oferowane usługi wymagają na przykład potwierdzenia telefonicznego transakcji czy dyspozycji, bez zapewnienia alternatywnego kanału dostępu. Uniemożliwia to korzystanie z nich osobom z dysfunkcjami słuchu i mowy. Zaleca się bankom dokonanie rewizji form dostępności swoich usług, by w powyżej wskazanym przypadku zaofiarować tę samą usługę/akcję za pośrednictwem alternatywnych kanałów, np. bankowości internetowej lub przekazywania informacji za pośrednictwem wiadomości tekstowych (SMS).

Często dysfunkcje związane ze słuchem pojawiają się wraz z wiekiem, co prowadzi do sytuacji, w której osoby starsze, korzystające z Call Center, mają problemy z usłyszeniem całego przekazu. Pracownik call center jest w stanie już na początku rozmowy zorientować się czy rozmawia z taką właśnie osobą i w miarę możliwości mówić wolniej i wyraźniej oraz głośniej (lub skorzystać z funkcji pogłośnienia mikrofonu). Z punktu widzenia pracownika obsługującego osobę z dysfunkcją mowy ważna jest natomiast możliwość zwiększenia głośności rozmowy. Należy zrezygnować z odtwarzanych w tle rozmowy melodii lub innych dźwięków. W tym celu banki powinny rozważyć możliwość aranżacyjnego i technologicznego dostosowania stanowisk Call Center poprzez:

- a) usytuowanie stanowisk w sposób umożliwiający głośną rozmowę bez zakłócania pracy na sąsiednich stanowiskach,
- b) przygotowanie aranżacji powierzchni Call Center z wykorzystaniem materiałów pochłaniających dźwięk (sufity, wykładzina, tynki, panele akustyczne),
- c) przygotowanie stanowisk pracy z materiałów pochłaniających emitowane dźwięki, wyposażenie stanowisk w urządzenia dające możliwość pogłośnienia mikrofonu w aparacie telefonicznym.

Przygotowana w ten sposób powierzchnia Call Center będzie miejscem, w którym zapewniona zostanie odpowiednia jakość rozmów z osobami z dysfunkcjami słuchu.

Dostosowanie usług Call Center do potrzeb osób niedosłyszących i Głuchych posługujących się jako językiem podstawowym Polskim Językiem Migowym możliwe jest obecnie jedynie poprzez umożliwienie klientom odbywania z bankiem telekonferencji z udziałem certyfikowanego tłumacza PJM.



3. Bankomat

2) Osoby z dysfunkcjami wzroku

Dostosowanie bankomatów do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku polegać powinno przede wszystkim na następujących adaptacjach:

- Umieszczeniu, w łatwym do odnalezienia miejscu, wejścia na słuchawki, w których odtwarzane są komunikaty wyświetlane na monitorze.
- Oznaczeniu klawisza z nr 5, miejsca na wlot karty i wylot banknotów specjalnym znacznikiem (np. pismem Braille'a, wypukłością wyczuwalną pod opuszką palca).
- Odtwarzaniu krótkich dźwięków sygnalizujących naciśnięcie przycisków bankomatu.

Dodatkowo, znaczącym udogodnieniem dla osoby niedowidzącej byłoby udostępnienie dla komunikatów wyświetlanych na ekranie wersji graficznej/kontrastowej.

Należy przy tym zwrócić uwagę na kilka podstawowych kwestii:

- Podłączenie słuchawek nie powinno automatycznie wyłączać monitora, gdyż osoby niedowidzące kontrolują w pewnym stopniu operacje wykonywane na nim. W przypadku wyboru opcji z monitorem, wyświetlana treść powinna być kontrastowa. Ewentualne wyświetlane na ekranie reklamy, przy wyborze jednej z powyższych opcji, nie powinny zakłócać płynności operacji.
- Oznaczeniu klawisza z nr 5, miejsca na wlot karty i wylot banknotów specjalnym znacznikiem) jest niewystarczające przy braku wejścia na słuchawki i możliwości odsłuchania dźwiękowych komunikatów.
- Należy zadbać o to, by komunikaty były odpowiednio głośne (szczególnie jeśli bankomaty stoją w takich miejscach, jak zatłoczone centra handlowe, okolice tras szybkiego ruchu itp.). Zalecanym jest, by takie bankomaty były wyposażone w funkcję regulacji głośności.
- Zadbanie o zapewnienie powyższych funkcjonalności traci znaczenie w momencie, gdy bankomat wyposażony jest jedynie w klawiaturę dotykową, zamiast tradycyjnej, numerycznej, lub ekran dotykowy, które nie są dostępne dla osób niewidomych.

W powyższych dobrych praktykach nie wskazywano zaleceń o charakterze uniwersalnym, tj. dotyczących wszystkich klientów, nie tylko tych, którzy dotknięci są niepełnosprawnością (np. kwestia zapobiegania refleksom świetlnym na ekranie).



3) Osoby z dysfunkcjami ruchu

Jedną z najważniejszych przeszkód związanych z korzystaniem z bankomatów przez osoby z niepełnosprawnością ruchową jest umieszczanie urządzeń zbyt wysoko oraz zbyt głęboko. Bankomaty powinny być posadowione na optymalnej wysokości umożliwiającej bezpieczne korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnością (w szczególności dotyczy to osób jeżdżących na wózkach inwalidzkich) oraz osoby pełnosprawne. Szczegółowe wymogi w tym zakresie zawiera publikacja wydana przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji „Projektowanie bez barier – wytyczne”.



4. Internet

Strony internetowe banków powinny być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu oraz ruchu. *Dobre praktyki* oparte są na badaniach i rekomendacjach polskich oraz międzynarodowych w zakresie projektowania, implementacji oraz działania bankowości internetowej. Szczegółowe wymogi w tym zakresie zawiera materiał *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*⁶⁷, który wydawany jest w ramach organizacji Konsorcjum World Wide Web. W ramach tego konsorcjum realizowana jest tzw. inicjatywa WAI⁸ - *Inicjatywa dostępności do Sieci* – która ma na celu zwiększenie dostępności stron WWW w szerokim znaczeniu. Sposób dostępu powinien być łatwy i skuteczny dla jak najszerszej gamy potencjalnych użytkowników, niezależnie od ich ograniczeń, niepełnosprawności, lokalizacji, wyposażenia lub przepustowości ich sieci.

a. Definicja bankowości internetowej

Jako bankowość internetową należy rozumieć treść serwisu internetowego banku, zawartość aplikacji oraz usługi transakcyjne świadczone za pomocą tego serwisu. Korzystanie z zasobów bankowości internetowej możliwe jest za pomocą tzw. interfejsu użytkownika.

Interfejs użytkownika to termin stosowany do opisu sposobów interakcji użytkownika i technologii. Interfejs obejmuje formaty wprowadzania danych i prezentowania treści, generowane i rozpoznawane przez programy komputerowe. W zależności od poziomu złożoności, wymagań sprzętowych oraz oprogramowania, interfejs użytkownika może być łatwy, trudny lub nawet niemożliwy pod kątem dostępności dla wybranych grup osób z niepełnosprawnościami. Prawidłowe zaprojektowanie interfejsu dla użytkowników z niepełnosprawnościami polega na uwzględnieniu różnorodnych ograniczeń związanych z posługiwaniem się sprzętem komputerowym (np. klawiatura, mysz) oraz nawigacją w bankowości internetowej (poruszanie się po stronie, słyszenie informacji dźwiękowych, zrozumienie zawartości strony, wrażliwość na wybrane bodźce, czas reakcji).

⁶ Tj. *Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych*. Aktualna wersja 2.0. Materiał w wersji angielskiej dostępny jest pod adresem www.w3.org/TR/WCAG/; Tłumaczenie na język polski <http://fdc.org.pl/wcag2>

⁷ <http://www.bankers.asn.au/Industry-Standards/ABAs-Accessibility-of-Electronic-Banking-/Internet-Banking-Standard#5>

⁸ Web Accessibility Initiative - inicjatywa organizacji Konsorcjum World Wide Web (W3C).



b. Ogólne zasady dotyczące dostosowania bankowości internetowej

Zasady, jakimi należy kierować się przy budowie serwisu internetowego banku i jego elementów:

- i. **Skrypt** - jeśli strony wykorzystują języki skryptowe do wyświetlenia zawartości lub tworzenia elementów interfejsu, informacje dostarczane przez skrypt powinny zawierać tekst alternatywny, który może być odczytany przez technologie wspomagające (np. programy czytające itp.);
- ii. **Formularze** - jeśli formularze elektroniczne przeznaczone są do wypełnienia online, powinny umożliwiać użytkownikowi zastosowanie technologii wspomagających dostęp do informacji, fragmentów formularza oraz funkcjonalności wymaganych do jego ukończenia i złożenia, w tym wszystkich wskazówek i podpowiedzi;
- iii. **Linki** - twórcy bankowych stron internetowych powinni zapewnić użytkownikowi sposób poruszania się po serwisie, który pomija powtarzające się łącza (linki) nawigacyjne. Twórcy strony powinni minimalizować potrzebę potwierdzania nawigacji poprzez kliknięcia;
- iv. **Czas reakcji (czas ważności sesji)** - w przypadku, gdy odpowiedź wymagana jest w ograniczonym czasie, użytkownik powinien zostać powiadomiony o tym fakcie. Powinno się zapewnić wystarczająco dużo czasu na odpowiedź, a także możliwość przedłużenia czasu na reakcję, poza przypadkami, gdzie ograniczenie czasowe konieczne jest ze względu na kwestie bezpieczeństwa. Zbyt krótki czas dozwolonej bezczynności, po której aktualna sesja po zalogowaniu wygasa, może stanowić problem dla osób z niepełnosprawnościami. Należy mieć na względzie, że osoby niewidzące, niedowidzące, niepełnosprawne ruchowo lub intelektualnie potrzebują więcej czasu na wykonanie niektórych operacji, dlatego warto rozważyć możliwość wydłużenia tego czasu;
- v. **Wprowadzanie danych** - konieczność wprowadzania danej informacji, w ramach jednego formularza, powinno być w miarę możliwości ograniczone do minimum, przy zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa. Ta sama zasada odnosi się do liczby kliknięć myszką oraz naciskania klawiszy. Użytkownik powinien mieć możliwość anulowania



operacji lub wycofania wprowadzonych w czasie bieżącej sesji danych, w celu ich edytowania.

vi. **Rejestracja (logowanie)** - procedury logowania i bezpieczeństwa muszą być zaprojektowane w taki sposób, by umożliwić obsługę strony z użyciem wyłącznie klawiatury, z użyciem wyłącznie myszy, albo innych dostępnych narzędzi.

vii. **Testowanie dostępności**

- faza projektowania – przed wdrożeniem, zaleca się, aby użytkownicy w różnym wieku oraz z różnym zakresem niepełnosprawności (szczególnie posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie z zakresu dostępności informacji elektronicznej) byli zaangażowani w proces testowania nowej usługi oraz mieli możliwość udzielenia informacji zwrotnej. Uwagi od użytkowników mogą być włączone do wymagań biznesowych/wymagań użytkowników, które tworzą ramy dla rozwoju specyfikacji technicznych i projektowych. Pomaga to zminimalizować problemy osób z niepełnosprawnościami po wdrożeniu rozwiązania;

- technologie adaptacyjne – banki powinny przetestować swoje strony internetowe przy użyciu czytników oraz nakładek powiększających ekran;

- szkolenia dla pracowników – pracownicy banku zatrudnieni przy technicznym wsparciu klienta powinni być przeszkoleni w zakresie dostępu, zrozumienia i technologii online, dostosowanych do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami. Również twórcy stron bankowych powinni przejść szkolenie i otrzymać wskazówki dotyczące tworzenia stron internetowych, dostępnych dla użytkowników z niepełnosprawnościami, w celu lepszego rozwoju strategii dostępności serwisu internetowego banku.

viii. **Spójność** – banki powinny działać na rzecz spójności terminologii, pojęć i procesów związanych z bankowością internetową, z uwzględnieniem następujących celów:

- a) spójność nazewnictwa standardowych pól, np. nazwa użytkownika, hasło;
- b) spójność nazewnictwa standardowych transakcji, np. przelew krajowy.



Powyższa zasada dotyczy bankowych usług transakcyjnych, realizowanych online, w szczególności takich jak:

- rejestracji online,
- sprawdzenia dostępnego salda,
- przeglądu wyciągu bankowego,
- transferu środków pomiędzy rachunkami,
- dokonywaniem płatności kartami płatniczymi,
- przelewów krajowych i zagranicznych,
- przeglądu i aktualizacji inwestycji,
- otwarcia lokat depozytowych,
- dokonywania interaktywnych kalkulacji online.

c. Szczegółowe zasady dotyczące dostosowania bankowości internetowej

Dokument WCAG 2.0 zawiera dwanaście wytycznych, zregulowanych w cztery kategorie: **Widoczność, Funkcjonalność, Zrozumiałość, Dostępność**

Zasady w odniesieniu do poszczególnych kategorii bankowości internetowej

i. Widoczność – informacja musi być możliwa do zobaczenia.

Tekst alternatywny – banki powinny zapewnić więcej niż jeden kanał dostarczanych informacji. Tekst alternatywny powinien zostać dodany do każdego elementu, który nie jest tekstem. Wszelkie wykresy, tabele, animacje, filmy, grafiki, zdjęcia, fragmenty formularzy, aplikacje i inne elementy wizualne na stronie powinny być zaopatrzone w odpowiedni tekst alternatywny, który może być odczytany przez programy wspomagające osoby z niepełnosprawnościami. Tekst alternatywny nie jest konieczny w przypadku elementów o charakterze czysto dekoracyjnym, np. narożniki, ramki.

Treść tekstu alternatywnego powinna odzwierciedlać opisywany obiekt lub jego funkcję. Na przykład, grafika bankomatu powinna być opisana jako „Wykaz bankomatów”, jeśli prowadzi do listy bankomatów. Jeśli zaś ikona jest elementem interfejsu i służy np. do



zatwierdzenia danych, przycisk powinien zostać zaopatrzony w tekst alternatywny, wskazujący funkcję danej grafiki, w tym przypadku „Zatwierdź dane”.

Multimedia – jeśli materiały multimedialne zawierają ważne dla użytkownika informacje powinny być dostarczone w takiej formie, by były dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Dlatego tego typu publikowane multimedia, jak filmy, animacje, nagrania dźwiękowo-muzyczne, a także dzwonki i alerty dźwiękowe z komputera, powinny zawierać usługi dodatkowe:

- dla osób z niepełnosprawnościami wzroku – audiodeskrypcję, która jest dodatkową ścieżką dźwiękową w filmie lub animacji, na której lektor opisuje osobie z niepełnosprawnością wzroku, co widać na ekranie w sytuacji, gdy obrazu nie można wywnioskować z treści ścieżki dźwiękowej,
- dla osób z niepełnosprawnościami słuchu – napisy lub tłumaczenie w języku migowym. Jeśli ścieżka zawiera mowę, należy dodać napisy do filmu, nie tylko w formie listy dialogowej, ale także opisu istotnych odgłosów, np. pukanie do drzwi. Należy mieć na względzie, że część osób niesłyszących nie zna języka polskiego w piśmie. Napisy nie spełniają więc swojej roli, a jednym z możliwych rozwiązań jest dołączenie tłumaczenia w języku migowym, najczęściej w prawym dolnym rogu ekranu. Wyróżnia się dwa typy języka migowego: prawdziwy polski język migowy (PJM) oraz system językowo-migowy (SJM). Tłumaczenie powinno być zapewnione w PJM.

Semantyczny opis informacji – informacje przekazywane w prezentacjach lub prezentowane kolorem powinny być także możliwe do rozpoznania przez programy wspomagające. Jeśli kolejność treści ma wpływ na znaczenie, kolejność taka również powinna być rozpoznawalna. Instrukcje skierowane do użytkownika nie mogą polegać wyłącznie na opisie dźwięku lub wyglądu danego elementu (wielkość, umiejscowienie, kształt, kolor) ze względu na fakt, iż nie wszyscy użytkownicy są w stanie taką informację usłyszeć lub zobaczyć. Należy unikać komunikatów typu: „Ikona w lewym górnym rogu”, „Po usłyszeniu sygnału” lub „Czerwony przycisk”. Prawidłową wersją może być bardziej złożony



komunikat, np. „Kliknij przycisk Narzędzia w lewym górnym rogu”, zakładając, że przycisk jest prawidłowo opisany.

Należy unikać wyróżnienia ważnych informacji kolorem. Taki sposób podkreślania wartości informacji jest niedostępny dla wielu użytkowników, w tym osób z dysfunkcjami wzroku.

Oddzielenie informacji od tła – należy zachować odpowiedni kontrast pomiędzy tłem a tekstem. Jeśli tekst jest duży, kontrast może być nieco niższy.⁹ Obliczenia kontrastu dokonuje się przy użyciu odpowiednich algorytmów przy zastosowaniu narzędzi dostępnych w Internecie. Na etapie budowy serwisu warto wybrać ciemne tło i jasny kolor tekstu oraz innych elementów interfejsu, co ułatwi korzystanie z nich osobom ze światłowstrętem. Użytkownicy z chorobami siatkówki oka natomiast stosują w swoich systemach operacyjnych odwrócone kolory. Należy sprawdzić jak wygląda serwis internetowy przy takich ustawieniach po włączeniu trybu wysokiego kontrastu¹⁰.

Nie powinno się stosować dźwięków, które uruchamiają się automatycznie po otwarciu strony, aby dźwięk nie zagłuszał syntezy mowy. Dopuszczalne jest wbudowanie dźwięków, które nie trwają dłużej niż 3 sekundy lub które można z łatwością wyłączyć za pomocą klawisza Esc.

Należy unikać stosowania grafik zawierających napisy i skany dokumentów, ponieważ są one niedostępne dla osób niewidomych z wyłączoną opcją ładowania obrazów w przeglądarce. Najczęściej pojawiającym się błędem dostępności jest stosowanie plików PDF zawierających zeskanowane obrazy.

ii. Funkcjonalność – strona musi być łatwa w obsłudze.

Dostępność funkcji za pomocą klawiatury – wszystkie funkcjonalności serwisu internetowego banku, w tym formularze i nawigacja powinny być zapewnione przede wszystkim za pomocą klawiatury. Obiekty reagujące na kursor myszy powinny reagować analogicznie po przeniesieniu na nie fokusa¹¹ za pomocą klawiatury.

⁹ Za duże czcionki uważa się rozmiar 18 punktów lub 14 punktów czcionką pogrubioną.

¹⁰ Uruchamiają się go skrótem systemu Windows lewy ALT + SHIFT + PRNTSCR lub opcją „odwrócone kolory” w systemie iOS i innych.

¹¹ Fokusem nazywamy punkt przeglądarki internetowej, w którym wykonywane są bieżące czynności/akcje.



Mapa strony – wersja strony internetowej dla klientów banku powinna zawierać link do tekstowego opisu układu strony i jego struktury. Powinna być to mapa serwisu w wersji tekstowej, która pomoże użytkownikowi zrozumieć i usprawnić nawigację po stronie.

Wystarczający czas – w odniesieniu do zapewnienia właściwego czasu na reakcję użytkownika, należy także pamiętać o unikaniu pojawiających się i znikających informacji, w tym przewijających się komunikatów oraz danych zmieniających się na bieżąco.

Zapobieganie atakom epilepsji – treść nie powinna zawierać elementów migających częściej niż trzy razy na sekundę, nie powinny być przekraczane wartości minimalne dla czerwonych rozbłysków¹².

Nawigacja

- **Zapewnienie ciągłości wersji** – w systemach bankowości internetowej powinna być zachowana ciągłość podstawowych transakcji bankowych pomiędzy poszczególnymi wersjami. W przypadku aktualizacji, naprawy lub tworzenia nowych wersji witryny internetowej banku, sposób dokonania podstawowych transakcji nie powinien ulegać znacznej zmianie. Np. zapłata rachunków powinna być możliwa, przy minimalnej liczbie korekt w dokonywanych czynnościach przez użytkownika, w porównaniu ze starszą wersją strony.
- **Pomijanie** – należy zapewnić użytkownikowi możliwość przeniesienia się do dalszych części serwisu z pominięciem stałych elementów interfejsu. Przykładami rozwiązań są:
 - skiplinki – linki wewnętrzne danej strony, dzięki którym fokus zostaje przeniesiony do innej części, np. treści głównej;
 - land marki – role przypisywane danym obszarom strony, np. banner i „strona główna”.
- **Unikalne tytuły stron** – nazwy stron w nagłówkach powinny być unikalne, tytuł nie powinien być zbyt długi, nie powinien zawierać nazwy serwisu na początku. Wzorzec tytułów stron wyświetlanych w pasku tytułowym przeglądarki powinien być zaprojektowany tak, aby automatycznie generowane tytuły spełniały wymagania

¹² Najgroźniejsze jest migotanie w przedziale 3-50 Hz. Ze względu na fakt iż trudno jest oszacować wartości progowe pozostające w strefie komfortu osób chorych na padaczkę, bezpieczniejszą jest całkowita rezygnacja z treści migających i błyskających.



dostępności. Przykładem poprawnej konstrukcji jest „Kontakt do oddziału banku - Bank XYZ”, nieprawidłowe brzmienie to: „Bank XYZ”.

- **Logiczne poruszanie się fokusa** – przemieszczenie się fokusa powinno być zgodne z logiką strony. Należy pamiętać o tym, że za pomocą klawiatury, fokus przesuwany jest w sposób sekwencyjny, najczęściej klawiszem TAB. Sekwencyjność ta powinna być dostosowana do logiki serwisu oraz kolejności wprowadzania danych. Fokus powinien zawsze być widoczny, nie należy go ukrywać. Użytkownik korzystający z klawiatury musi dysponować informacją, z którym elementem wchodzi w interakcję.
- **Wspomaganie wyszukiwania** – należy zapewnić możliwość odnalezienia informacji przez użytkownika na kilka sposobów, m.in. hierarchiczne menu, wyszukiwarka, kategorie, tagi, podpowiedzi i sugestie.

iii. **Zrozumiałość – treść musi być czytelna, a nawigacja intuicyjna.**

Deklaracja języka – język strony powinien zostać prawidłowo zadeklarowany w HTML i XHTML oraz w dokumentach dostępnych na stronie w formacie – PDF, DOC, DOCX, ODF. Wymóg ten nie dotyczy formatów tekstowych (TXT, CSV, czy LOG).¹³

Zachowania przewidywalne – umieszczenie fokusa na wybranym elemencie lub wprowadzenie danych w formularzu nie powinno wywoływać niespodziewanych zdarzeń, np. otwarcia nowej karty lub nowej strony, uruchomienia kolejnej aplikacji, czy zmiany treści interfejsu. Jeśli takie zdarzenia mają nastąpić w serwisie, należy uprzedzić o tym użytkownika.

Pomoc dla użytkownika – przy wprowadzaniu danych należy pomóc użytkownikowi poprzez:

- identyfikację błędów i informację o nich za pomocą tekstu, np. „brakuje nazwiska”, „numer konta jest za długi”;

¹³ Dla języka polskiego jest to wartość lang="pl", a jej właściwa deklaracja pozwala na automatyczne przełączenie syntezatorów mowy na odpowiedni język.



- stosowanie prawidłowych instrukcji informujących o tym, w jaki sposób należy wprowadzić dane, np. „podaj same cyfry”, „w formacie dd-mm-rrrr”, oraz etykiet wskazujących typ danych, jakie należy wprowadzić, np. numer PESEL, numer konta;
- stosowanie specjalnych typów pól, sprawdzających poprawność ich wypełnienia np. „adres email”.

iv. Dostępność – zawartość musi być kompatybilna systemowo pomiędzy wersjami.

Poprawność techniczna – cały serwis internetowy banku musi być zgodny ze specyfikacjami technicznymi.

Zdefiniowana nazwa i rola – dla każdego elementu interfejsu użytkownika powinna być zdefiniowana:

- nazwa – unikalny identyfikator, dzięki któremu technologie asystujące będą mogły ją rozpoznać;
- rola – funkcja pełniona w serwisie, np. przycisk, łącze, pole edycyjne;
- wartość – możliwa do odczytania, np. zawartość pola edycyjnego, zaznaczenie lub odznaczenie pola wyboru.

Zabezpieczenia transakcji – głównym dostępnym sposobem autoryzowania transakcji bankowych przez Internet dla osób z niektórymi niepełnosprawnościami są kody dostarczane przez wiadomości SMS. Kody papierowe, czy proste tokeny elektroniczne są rozwiązaniami często niedostępnymi dla osób z niektórymi niepełnosprawnościami wzroku oraz niektórymi niepełnosprawnościami manualnymi. Ważne jest, aby pamiętać o niestosowaniu zabezpieczeń typu CAPTCHA, ponieważ kody graficzne są niedostępne dla osób niewidomych i niedowidzących, a dźwiękowe dla osób z niepełnosprawnościami słuchu.

Poradniki użytkownika – użytkownicy powinni mieć możliwość skorzystania z samouczków i poradników online dla danej strony lub funkcji. Poradniki powinny być stworzone przy zastosowaniu tej samej technologii, co wersja rzeczywista. Należy także zadbać o zapewnienie dokumentacji do pobrania, aktualizowanej na bieżąco. Materiały te



powinny być dostępne w formacie nie tylko PDF, ale także HTML, RTF lub innym formacie tekstowym.

Informacje o wspomnianym powyżej materiale WCAG oraz innych publikacjach i poradnikach związanych z dostosowywaniem stron internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, które w sposób profesjonalny i szczegółowy odnoszą się do tego zagadnienia, wskazane są w części „Źródła”.



5. Bankowość mobilna

a. Definicja i zakres Bankowości mobilnej

Termin bankowość mobilna (lub inaczej: m-banking lub mobile banking) jest pojęciem szerokim i różnie interpretowanym w zależności od kontekstu oraz potrzeb. Dlatego na ten moment nie można przyjąć, że istnieje jedna, uniwersalna definicja opisywanych tym terminem usług.

Dodatkowo, biorąc pod uwagę poziom zaawansowania technologicznego, na moment wydania „Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki” proponujemy traktować bankowość mobilną jako kanał dostępu uzupełniający dla, można już śmiało powiedzieć, „tradycyjnej” już bankowości internetowej oraz kontaktu z bankiem poprzez kanał Call Center.

Jednakże z drugiej strony, mając na względzie szybki postęp technologiczny można założyć, iż z czasem bankowość mobilna będzie miała coraz ważniejszy udział w procesie interakcji klienta z bankiem oraz, w miarę wzrostu możliwości technicznych urządzeń mobilnych, docelowo połączy się ze „standardową” bankowością internetową.

Po uwzględnieniu ww. założeń, na potrzeby niniejszego materiału przyjmujemy, że o bankowości mobilnej możemy mówić, gdy spełnione są dwa warunki:

- 1) do kontaktu z bankiem używane jest urządzenie mobilne:
 - a) telefon komórkowy typu „smartphone”, lub inne urządzenie mobilne (np. tablet, palmtop, phablet itp.) umożliwiające zainstalowanie aplikacji mobilnej stworzonej przez bank (co oznacza w praktyce, że obecnie za telefon typu „smartphone” należy uznać telefon wyposażony w zaawansowany system operacyjny, w tym przede wszystkim: Android, iOS, Windows Phone, BlackBerry), lub
 - b) telefon komórkowy, nie pozwalający na zainstalowanie aplikacji mobilnej stworzonej przez bank, ale umożliwiający korzystanie z przeglądarki internetowej o różnym stopniu zaawansowania, lub
 - c) inne urządzenia wyposażone w zaawansowany system operacyjny (np. przenośny odtwarzacz multimedialny), umożliwiające kontakt z bankiem, z tym zastrzeżeniem, że nie umożliwiają one wyświetlania pełnej internetowej wersji serwisu internetowego banku (jak jest to możliwe na komputerach typu PC) lub wyświetlanie „pełnej wersji



strony⁷ wraz ze skorzystaniem z wszystkich funkcjonalności systemu transakcyjnego jest bardzo utrudnione;

2) kontakt z bankiem odbywa się za pomocą:

- a) aplikacji mobilnej dostarczonej przez bank, łącznie z możliwością kontaktu głosowego z pracownikiem banku (lub kontaktu głosowego z wideo), jeżeli w całości realizowany jest przez aplikację mobilną, lub
- b) uproszczonej (mobilnej) wersji strony, tzw. strony lekkiej (ang. light website) – strony przygotowanej specjalnie dla urządzeń mobilnych z funkcjonalnością i zawartością maksymalnie zbliżoną do głównej strony internetowej/ systemu transakcyjnego, z ograniczeniami pod względem np. wielkości wyświetlanych plików, ilości reklam, banerów i innych elementów graficznych. (warto zaznaczyć, że początkowo strony mobilne tworzone były w oparciu o protokół WAP), lub
- c) strony responsywnej, czyli standardowej strony banku, która po rozpoznaniu, że użytkownik korzysta z urządzenia mobilnego, dostosowuje się do urządzenia; strona responsywna na urządzeniu może wyglądać bardzo podobnie jak strona uproszczona (dla użytkownika może nie mieć znaczenia więc, czy korzysta ze strony mobilnej czy responsywnej), lub
- d) SMS (obecnie jako dodatek do istniejących funkcjonalności mobilnych w niektórych bankach).

W związku z powyższym możemy założyć, że do bankowości mobilnej nie zaliczamy:

- kontaktu głosowego z bankiem (lub głosowego z wideo) z urządzenia mobilnego, chyba, że kontakt ten odbywa się bezpośrednio z aplikacji mobilnej;
- kontaktu z bankiem przez standardową, „pełną” stronę internetową (w tym kontaktu zainicjowanego na urządzeniu mobilnym).



b. Bariery przy korzystaniu z bankowości mobilnej przez osoby z niepełnosprawnościami

Przed omówieniem poszczególnych rozwiązań dotyczących bankowości mobilnej, należy podkreślić fakt, iż często samą barierą dla osób z niepełnosprawnościami w używaniu rozwiązań mobilnych jest sama konstrukcja urządzeń, na które banki nie mają wpływu. Bariery te mogą charakteryzować się:

- 1) stosunkowo dużym poziomem skomplikowania funkcji oraz nieczytelnością i nieintuicyjnością wyglądu menu (dotyczy to nie tylko smartphone'ów, ale także zwykłych telefonów komórkowych, stąd np. specjalne linie uproszczonych urządzeń dla osób starszych),
- 2) utrudnionym ich używaniem przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami fizycznymi (niewidoczne lub bardzo małe przyciski, brak fizycznych przycisków, fabryczny słaby kontrast ekranów urządzeń, cichy głośnik itp.).

Ze względu na powyższe niedogodności w urządzeniach mobilnych, banki mimo wszystko powinny pamiętać o zapewnieniu alternatywnych kanałów dostępu do usług bankowych, a kanał mobilny traktować jako dodatkowe udogodnienie dla użytkowników.

Podsumowanie dostępnych opcji dotyczących bankowości mobilnej wraz z wskazaniem naturalnych barier dla osób z niepełnosprawnościami dla każdej z opcji zostało zaprezentowane w tabeli poniżej:



	URZĄDZENIE MOBLINE				<i>Bariery w użytkowaniu urządzenia</i>
	Aplikacja mobilna	Mobilna wersja strony	Strona responsywna	SMS	
Smartphone (z systemem operacyjnym umożliwiającym zainstalowanie aplikacji mobilnej)	✓	✓	✓	✓/- **	Najczęściej brak fizycznych klawiszy (klawiatura dotykowa)
Telefon komórkowy nie pozwalający na zainstalowanie aplikacji mobilnej		✓/- *	✓/- *	✓	Często skomplikowany sposób przypisania klawiszy na telefonie do akcji na ekranie Bardzo mały wyświetlacz (w tym wyświetlacz czarno-biały) Brak możliwości wykorzystania usprawnień dostępnych dla smartphone
<i>Bariery w użytkowaniu rozwiązania</i>	Generalnie konieczność posiadania smartphone, często uboższa funkcjonalność aplikacji w porównaniu z funkcjonalnością „pełnego” serwisu internetowego. Umożliwia jednak wykorzystanie specyficznych możliwości urządzenia (np. skanowanie QR kodów)	Nie zawsze zapewnia pełną funkcjonalność serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej.	Nie zawsze zapewnia pełną funkcjonalność serwisu internetowego lub aplikacji mobilnej, chociaż najczęściej działa dużo lepiej niż mobilna wersja strony.	Praktycznie wyłącznie bierny dostęp do danych finansowych. Skomplikowane wykonywanie operacji bankowych (w tym konieczność definiowania i zmieniania funkcjonalności bezpośrednio w serwisie internetowym).	

* możliwe, jeżeli urządzenie jest w stopniu wystarczającym zaawansowane technicznie

** jeżeli urządzenie jest wyposażone w moduł GSM



c. Wytyczne dotyczące poszczególnych rozwiązań mobilnych

Przy projektowaniu rozwiązań mobilnych należy pamiętać o tym, że osoby korzystające z tego kanału kontaktu z bankiem często:

- nie widzą lub słabo widzą treść wyświetlaną na urządzeniu,
- nie słyszą lub słabo słyszą informacje dźwiękowe,
- mają problem z używaniem klawiszy sprzętowych na urządzeniu,
- mogą mieć trudności z obsługą ekranów dotykowych (np. problem z trafieniem w niewielkie elementy na ekranie ze względu na niesprawność ruchową),
- nie rozumieją treści lub sposobu poruszania się po rozwiązaniu mobilnym,
- są wrażliwe na niektóre bodźce – np. błyskanie.

Generalne zasady dotyczące dostosowania bankowości mobilnej:

- a) przy projektowaniu rozwiązań należy korzystać z wszystkich wypracowanych standardów dotyczących standardowej bankowości internetowej,
- b) rozwiązania mobilne powinny być dostosowane do konkretnych rodzajów urządzeń i wykorzystywać technologie asystujące zaimplementowane na danej platformie systemowej – nie powinna być dopuszczalna jakakolwiek modyfikacja standardowych funkcji urządzeń w tym przede wszystkim zasad działania przycisków (np. klawisz „Cofnij” zawsze powinien realizować funkcję „Cofnij” – nie jest dozwolone programowanie pod tym klawiszem innych akcji),
- c) w miarę możliwości należy wykorzystywać udogodnienia wynikające z konstrukcji urządzeń, niedostępne w standardowej bankowości internetowej, które mogą ułatwić korzystanie z bankowości osobom z niepełnosprawnościami, np.
 - skanowanie QR kodów, które może w znaczący sposób ułatwić np. wprowadzanie danych do realizacji polecenia przelewu dla osób z dysfunkcjami wzroku,
 - obsługa głosowa w urządzeniach pozwalających na zamianę głosu na tekst,
 - funkcja płatności oraz inny ułatwienia wynikające z możliwości technologii NFC,
 - uwierzytelnianie osób z dysfunkcjami wzroku za pomocą narzędzi takich jak np. biometria głosowa (identyfikacja klienta na podstawie wzoru jego głosu) lub rozpoznawanie tożsamości na podstawie linii papilarnych,



d) używanie częściej niż przy standardowych rozwiązaniach internetowych tzw. *skiplinków*, które są linkami wewnętrznymi, prowadzącymi do konkretnego miejsca w danym dokumencie (mogą być one używane na początku dokumentu, a także na końcu oraz wewnątrz dokumentu); dzięki nim nawigowanie w danym rozwiązaniu mobilnym będzie dużo prostsze i nie będzie wymagało przewijania tekstu.

d. Szczegółowe zasady dotyczące dostosowania bankowości mobilnej

Zasady w odniesieniu do poszczególnych kategorii bankowości mobilnej

A. Uproszczona, mobilna wersja strony (strona lekka)

- 1) strona powinna spełniać wytyczne dla standardowych stron internetowych,
- 2) strona powinna zawierać, jeżeli to możliwe, maksymalnie zbliżoną zawartość i funkcjonalność do głównej strony internetowej/ systemu transakcyjnego.

B. Strona responsywna

- 1) strona powinna spełniać wytyczne dla standardowych stron internetowych,
- 2) powinna być skalowalna na wszystkich rodzajach urządzeń mobilnych.

C. SMS

- 1) tekst przesyłanej wiadomości powinien być zrozumiały, nie powinny być używane skróty,
- 2) wszystkie rodzaje operacji powinny być możliwe do realizacji w zbliżony sposób, zgodnie z jednym, takim samym schematem.

D. Aplikacja mobilna – wybrane zasady¹⁴

Podstawowe zasady dla aplikacji mobilnych:

- 1) podstawowa funkcjonalność aplikacji mobilnej powinna odpowiadać głównej funkcjonalności systemu internetowego,
- 2) aplikacja mobilna nie powinna być jedynym elektronicznym kanałem dostępu do systemu transakcyjnego,

¹⁴ Opracowane na podstawie: Henny Swan (BBC), Gareth Ford Williams (BBC), Jonathan Avilla (SSB Bart Group) "Draft BBC Mobile Accessibility Standards and Guidelines", 21st March, 2013, http://www.bbc.co.uk/guidelines/futuremedia/accessibility/mobile_access.shtml); finalna wersja Mobile Accessibility Guidelines v. 1.0 - http://www.bbc.co.uk/guidelines/futuremedia/accessibility/mobile_access.shtml



- 3) w miarę możliwości w aplikacji należy używać standardowych elementów, obiektów, programowalnych na danym urządzeniu,
- 4) aplikacja powinna wspierać i wykorzystywać rozwiązania sprzętowe (np. przyciski) właściwe dla danego urządzenia mobilnego,
- 5) aplikacje mobilne nie powinny wykorzystywać CAPTCHA (kod obrazkowy służący np. do autoryzacji),
- 6) aplikacje mobilne powinny być dostosowane do sprzętowych funkcji dostępności wbudowanych w urządzenie (np. przetwarzanie tekstu na mowę może wymagać od aplikacji zaimplementowania odpowiedniego interfejsu programowania aplikacji -API, rozumianego jako zestaw reguł, w jaki programy komunikują się między sobą).
- 7) należy stosować się do aktualnych wytycznych producentów systemów operacyjnych dotyczących dostępności

e. Zasady działania aplikacji:

- 1) wszystkie funkcje aplikacji powinny działać na podobnej zasadzie, zgodnie z jednym przyjętym schematem logicznym,
- 2) każdy element nietekstowy (np. obraz, przycisk) powinien posiadać tekst alternatywny opisujący jego zawartość,
- 3) rozwiązania przyjęte dla poszczególnych funkcji językowych powinny być spójne między sobą i cała zawartość wyświetlanej strony powinna być prezentowana w tym samym języku,
- 4) poszczególne języki użyte w aplikacji powinny być dostępne programowo dla aplikacji umożliwiających czytanie treści; dotyczy to także „tekstu alternatywnego”, którego wersja językowa powinna także zostać zlokalizowana,
- 5) powinny istnieć alternatywne metody wprowadzania informacji, tak aby np. osoby z niepełnosprawnościami nie musiały polegać wyłącznie na klawiaturze dotykowej (np. klawiatura sprzętowa lub obsługa głosem);
- 6) nie powinna zdarzyć się sytuacja, w której gdy aplikacja jest obsługiwana za pomocą klawiatury, dana akcja będzie wymagała dotknięcia ekranu w niestandardowym miejscu, tzw. *pułapka klawiaturowa*,



f. Wygląd aplikacji mobilnej:

- 1) obowiązujące zasady dotyczące kolorów i wyglądu aplikacji powinny być spójne z zasadami przyjętymi dla stron internetowych, w tym przede wszystkim informacja „przekazywana” za pomocą koloru powinna być także identyfikowalna z kontekstu lub użytych znaczników;
- 2) wszystkie kombinacje tekstu oraz obrazów/zdjęć powinny być zbudowane z wykorzystaniem odpowiedniego kontrastu; kontrast dla urządzeń mobilnych może się różnić od tego wykorzystywanego dla standardowych stron internetowych;
- 3) zawartość strony w aplikacji mobilnej musi być widoczna i czytelna także na starszych urządzeniach mobilnych, nie dysponujących zaawansowaną paletą barw;
- 4) w aplikacji mobilnej powinna zostać zaimplementowana możliwość zmiany wielkości czcionki;
- 5) wszystkie elementy związane z akcjami możliwymi do wykonania w aplikacji mobilnej powinny być widoczne, odpowiednio duże i wyraźnie oznaczone (łatwość dostrzeżenia/naciśnięcia), a także łatwe do rozróżnienia od pasywnych elementów strony,
- 6) między poszczególnymi przyciskami akcji umieszczonymi obok siebie powinien być wyraźny odstęp;
- 7) nie należy używać obrazów, obiektów oraz elementów nietekstowych zamiast tekstu (bez tekstu alternatywnego);
- 8) elementy dekoracyjne i ukryte oraz nieaktywne obrazy powinny być niewidoczne dla aplikacji czytających,
- 9) tzw. *Toolipy* (dodatkowy opis przycisku, funkcji) nie mogą powielać linku lub testu alternatywnego,
- 10) zawartość każdej strony powinna być możliwie krótka i nie zawierać dużej ilości spacji;
- 11) formatowanie elementu/obiektu nie może być jedynym nośnikiem przekazywanej w nim informacji;



g. Struktura aplikacji mobilnej:

- 1) w miarę możliwości każda strona aplikacji powinna posiadać osobny i unikalny tytuł, który opisuje zawartość strony,
- 2) strony i podstrony powinny być ułożone w logiczną i hierarchiczną strukturę,
- 3) nagłówki powinny być częścią opisu i nie stanowić osobnej, niepowiązanej zawartości,
- 4) nagłówki i oznaczenia powinny być możliwie krótkie.

h. Linki w aplikacji mobilnej:

- 1) należy unikać zbyt dużej ilości linków prowadzących poza aplikację mobilną (w szczególności, gdy „podlinkowana” treść może zostać umieszczona bezpośrednio w aplikacji), a jeżeli już zostały użyte, to po ich wybraniu powinno pojawiać się ostrzeżenie przed przekierowaniem poza aplikację,
- 2) powtarzane linki (użyte w obrazach, tekście itp.) powinny być identyczne.

i. Powiadomienia:

- 1) jeżeli to możliwe, dla każdej opcji powinno być możliwe wyświetlenie krótkiej instrukcji opisującej jej działanie,
- 2) aplikacja powinna wysyłać informacje do programu czytającego, kiedy wygląd lub zawartość ekranu ulega zmianie;
- 3) każda akcja wykonana przez użytkownika powinna skutkować informacją zwrotną z aplikacji;
- 4) aplikacja powinna wykorzystywać standardowe „alerty” ustawione w urządzeniu ;
- 5) informacja o napotkanych błędach powinna być możliwie jasna;
- 6) aplikacja powinna udostępniać funkcję asysty dla zasygnalizowanych przez aplikację błędów.



j. Nawigacja w aplikacji:

- 1) sposób budowy treści powinien pomóc użytkownikowi przewidzieć, gdzie znajdzie szukaną informację i jak jej użyć,
- 2) przyciski „Powrót” powinny cofać użytkownika o dokładnie jeden krok,
- 3) zbliżone zasady nawigacji powinny zostać użyte we wszystkich rozwiązaniach elektronicznych: strona internetowa, strona mobilna, aplikacja mobilna (jeżeli umożliwiają to poszczególne platformy sprzętowe),
- 4) fokus przesuwany sekwencyjnie powinien zachowywać logiczną kolejność elementów, po których jest przesuwany;
- 5) aplikacja powinna reagować na standardowe gesty;
- 6) należy stosować odpowiednie typy pól edycyjnych, co pozwala na wyświetlenie odpowiedniej wersji klawiatury, na przykład adres email pozwala na wyświetlenie znaku @.

k. Formularze wykorzystywane w aplikacji:

- 1) wszystkie elementy formularzy powinny mieć wyraźne etykiety rozpoznawalne przez programy czytające tekst,
- 2) etykiety pól powinny być umieszczone dokładnie przy tych polach bez zbędnych odstępów, które mogą spowodować błędne wyświetlanie formularzy podczas np. powiększania tekstu, czy też zmiany orientacji urządzenia mobilnego (z pionowej na poziomą).
- 3) dla wszystkich możliwych pól powinny być zdefiniowane wartości domyślne i/lub ustalony format (maska) wprowadzania tekstu/liczb,
- 4) instrukcje dotyczące wypełniania formularza powinny być prawidłowo połączone z polami, których dotyczą.

l. Dźwięk i wideo:

- 1) jeżeli to możliwe materiały wideo umieszczone w aplikacji powinny mieć napisy, a wyświetlana treść powinna posiadać odpowiednik głosowy, dostosowany do potrzeb osób z dysfunkcjami wzroku (jeżeli obsługiwane urządzenie mobilne ma taką możliwość),
- 2) wszystkie alerty głosowe muszą mieć także swój odpowiednik wizualny lub haptyczny (np. wibracja),
- 3) materiały multimedialne nie mogą być odtwarzane automatycznie.



6. Obsługa poza oddziałem banku osoby z niepełnosprawnością ruchową, przede wszystkim z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności.

W wyjątkowych przypadkach na wniosek czy też zgłoszenie osoby z niepełnosprawnością ruchową lub na wniosek zgłoszony przez rodzinę lub bliskich osoby z niepełnosprawnością ruchową, wskazanym jest zapewnienie w banku rozwiązań umożliwiających obsługę takiej osoby poza oddziałem.

Przypadki niepełnosprawności, kwalifikujące osobę do obsługi poza oddziałem banku, to głównie schorzenia powodujące, że osoby z niepełnosprawnością są na stałe unieruchomione („przykute do łóżka”) w wyniku całkowitego lub częściowego paraliżu kończyn górnych i dolnych, przy jednoczesnej pełnej władzy umysłowej.

Do grupy osób o znacznym stopniu niepełnosprawności ruchowej mogą być zakwalifikowane osoby np.:

- a) po udarze,
- b) po wylewie,
- c) po wypadku komunikacyjnym /drogowym,
- d) po innych wypadkach,
- e) chorujące na chorobę Parkinsona,
- f) chorujące na zaawansowane stadium stwardnienia rozsianego,
- g) oraz inne przypadki, które powodują unieruchomienie bądź paraliż osoby.

Osoba z niepełnosprawnością lub jej rodzina/bliscy zainteresowani obsługą poza oddziałem banku powinni dokonać zgłoszenia za pośrednictwem wybranego oddziału banku lub dostępnych kanałów komunikacji oferowanych przez bank, które umożliwiają wnioskodawcy przesłanie następujących informacji:

- a) dane osoby wnioskującej: imię, nazwisko, adres miejsca spotkania;
- b) numer telefonu kontaktowego - w celu umówienia wizyty przez pracownika banku;



- c) krótki opis niepełnosprawności (np. osoba po udarze – mówi, ale nie będzie mogła złożyć odręcznego podpisu z powodu porażenia kończyn górnych);
- d) temat spotkania (np. zawarcie umowy o rachunek bankowy itp.)

Zalecane przypadki, uzasadniające wydelegowanie przez bank pracownika do odbycia wizyty u osoby niepełnosprawnej zainteresowanej obsługą poza oddziałem to:

- a) podpisanie pierwszej umowy (np. umowa o rachunek ROR, rachunek kredytowy),
- b) podpisanie pierwszej umowy wraz z pełnomocnictwem,
- c) udzielenie pełnomocnictwa,
- d) sporządzenie pisemnego polecenia na wypadek śmierci,
- e) podpisanie umowy preferencyjnego kredytu na zakup sprzętu rehabilitacyjnego.

Do obsługi osoby z niepełnosprawnością koniecznym jest, aby bank wyznaczył pracownika/pracowników o odpowiednich uprawnieniach, aby umożliwić pełne sfinalizowanie oferowanej usługi i wszystkich formalności z nią związanych.

Podczas wizyty u klienta, z uwagi na bezpieczeństwo delegowanych pracowników, nie zaleca się wykonywania jakichkolwiek czynności lub operacji finansowych, gdzie w obrocie będzie bezpośrednio gotówka.

Dalsza obsługa klienta, który skorzystał z oferty obsługi poza oddziałem banku powinna w miarę możliwości przebiegać za pośrednictwem standardowych kanałów obsługi, jakie bank udostępnia klientom do obsługi rachunków, bez konieczności wizyty w oddziale lub za pośrednictwem wyznaczonego do tych czynności pełnomocnika.

Pracownik/pracownicy banku wyznaczeni do obsługi osoby z niepełnosprawnością poza siedzibą banku powinni podczas obsługi tej osoby zachować się ze szczególnym uwzględnieniem zasad savoir vivre, opisanych w niniejszym dokumencie w części „Wstęp” oraz być przygotowanym na obsługę osoby z niepełnosprawnością z uwzględnieniem nietypowych sytuacji, np. „ tuszowy odcisk kciuka”. Dopuszczalne jest wymaganie od klienta okazania podczas wizyty dokumentów takich jak dokument tożsamości, zaświadczenie o stopniu niepełnosprawności, lub innego dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność. Klient powinien jednak zostać wcześniej uprzedzony o takiej konieczności (np. podczas umawiania wizyty).



IV. Uwagi końcowe

Druga edycja *Dobrych praktyk* została znacznie rozbudowana względem pierwszej edycji, wydanej w 2012 roku przez Związek Banków Polskich. Niemniej jednak środowisko bankowe widzi kolejne wyzwania w zakresie zwiększania jakości obsługi kierowanej do tej szczególnej grupy klientów. Kolejne aktualizacje i uzupełnienia materiału będą opracowywane, tak jak poprzednie edycje, we ścisłej współpracy z podmiotami reprezentującymi środowiska osób niepełnosprawnych.

Związek Banków Polskich zaleca, by w odpowiednim trybie zapoznać pracowników banku z dotyczącymi ich *Dobrymi praktykami*, oraz okresowo dokonywać weryfikacji, czy są one prawidłowo stosowane.

Materiał opracowany przez Zespół ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki, działający w ramach Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych Związku Banków Polskich. Kontakt: Ewelina Stępnik, ewelina.stepnik@zbp.pl, (22) 4868 147.



V. Źródła:

Akty prawne

- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. (Dz.U. Nr 75, poz. 690 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (tj. Dz.U. z 2012 r. poz. 647 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (tj. Dz.U. Nr 207, poz. 2016 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz. U. z 2012 r. poz. 1137 z późn. zm.);
- Rozporządzenie Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 25 kwietnia 2012 r. w sprawie szczegółowego zakresu i formy projektu budowlanego (Dz.U. 2012 poz. 462);
- Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych 13 grudnia 2006 r. Podpisana przez Polskę w dniu 30 marca 2007 r., ratyfikowana Ustawą z dnia 15 czerwca 2012 r.¹⁵.
- Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz.U. 2011 Nr 209, poz. 1243 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, art. 20a (tj. Dz.U. 2011 Nr 127, poz. 721 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. -Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2014 r. poz. 121 z późn. zm.)

Publikacje

- *Planowanie dostępności – prawo w praktyce;*
Materiał wydany przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji¹⁶;

¹⁵ Konwencja jako jeden z głównych celów wyznacza promowanie, ochronę oraz umożliwienie osobom niepełnosprawnym nieograniczonego dostępu do wszystkich fundamentalnych swobód i praw. Tekst Konwencji: www.unic.un.org.pl/dokumenty/Konwencja_Praw_Osob_Niepelnosprawnych.pdf
Więcej informacji: www.mpips.gov.pl/bip/projekty-aktow-prawnych/w-zwiazku-z-umowami-miedzynarodowymi/konwencjaoprawachosobiepełnosprawnych-niosekratyfikacyjny1/



- *Dostępność infrastruktury publicznej dla osób z niepełnosprawnością* – dokument wydany przez Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich¹⁷. *Bank dostępny – dostosowanie polskich banków do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych* – dokument wydany przez Narodowy Bank Polski oraz Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi”;
- *Osoby niewidome i słabowidzące w przestrzeni publicznej. Zalecenia, przepisy, dobre praktyki*¹⁸; – publikacja Polskiego Związku Niewidomych;
- *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych* – publikacja zaadaptowana przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych¹⁹
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych; Materiał wydawany w ramach organizacji Konsorcjum Word Wide Web.²⁰
- WCAG 2.0 Podręcznik Dobrych Praktyk – Fundacja Widzialni²¹
- *Dostępność serwisów internetowych. Podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności*²² – publikacja wydana w ramach projektu „Wsparcie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczanych w Internecie”, wydana przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób niepełnosprawnych w partnerstwie ze Stowarzyszeniem Przyjaciół Integracji, w ramach Poddziałania 1.3.6. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013. Zawiera informacje dotyczące projektowania serwisów internetowych dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- *Dostępność serwisów internetowych. Dobre praktyki w projektowaniu serwisów internetowych dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności* – wydanie drugie, uzupełnione w stosunku do powyższej pozycji.

¹⁶ Materiał dostępny na stronie:

www.niepelnosprawni.pl/files/www.niepelnosprawni.pl/public/biblioteczka/planowanie_dostepnosci.pdf

¹⁷ Materiał dostępny na stronie www.rpo.gov.pl/pliki/13269665950.pdf

¹⁸ Materiał dostępny na stronie www.pzn.org.pl

¹⁹ Materiał dostępny na stronie www.niepelnosprawni.gov.pl/publikacje/

²⁰ Aktualna wersja 2.0. Materiał w wersji angielskiej dostępny jest pod adresem www.w3.org/TR/WCAG/. Tłumaczenie na język polski <http://fdc.org.pl/wcag2>

²¹ Materiał dostępny na stronie www.widzialni.org/container/podrecznik6-www.pdf

²² Materiał dostępny na stronie www.dostepnestrony.pl/wp-content/uploads/2012/02/Dostepnosc_serwisow_internetowych-PODRECZNIK11.pdf



- *Projektowanie bez barier – wytyczne*²³.
Publikacja wydana przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji
- *Informacja dla wszystkich. Poradnik w tekście łatwym do czytania* – publikacja Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, 2012 rok²⁴.
- *Nie piszcie nic dla nas bez nas! Poradnik w tekście łatwym do czytania* – publikacja Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, 2012 rok²⁵.
- *Dostępne usługi finansowe*; <http://banki.fundacjavismaior.pl/>.
- *Leksykon pojęć ekonomicznych w języku migowym*;
<http://nbpniewyklucza.pl/sluch/slownik>.

²³ Materiał dostępny na stronie:

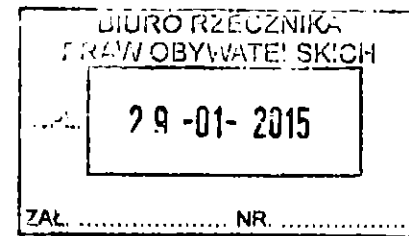
www.niepelnosprawni.pl/files/www.niepelnosprawni.pl/public/rozne_pliki/projektowanieBB21.pdf

²⁴ Materiał dostępny na stronie: www.psouu.org.pl/publikacje-ksiazki

²⁵ Materiał dostępny na stronie: <http://www.psouu.org.pl/publikacje-ksiazki>

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa
Tel. 022 48-68-180, faks 022 48-68-100

OPŁATA POBRANA
TAXE PERCUE-POLOGNE
Umowa z Poczta Polska SA
33/CP RH13-3/2003/D



Pani
Prof. Irena Lipowicz
RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH
Aleja Solidarności 77
00-090 WARSZAWA