

DOBRE PRAKTYKI

obsługi osób
z niepełnosprawnościami
przez banki

III edycja

NBP

Narodowy Bank Polski



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

DOBRE PRAKTYKI

obsługi osób
z niepełnosprawnościami
przez banki

Autorzy:

Grupa robocza ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki przy Związku Banków Polskich

Osoby szczególnie zasłużone dla powstania III edycji:

Maciej Augustyniak	Fundacja Polska Bez Barrier
Katarzyna Bartkiewicz	Raiffeisen Bank S.A.
Ewelina Battara	Związek Banków Polskich
Jarosław Bogucki	Fundacja INTEGRACJA
Anita Buczkowska	ING Bank Śląski S.A.
Michał Bystrianin	Raiffeisen Bank S.A.
Daria Dąże	Fundacja INTEGRACJA
Małgorzata Drewczyńska	Związek Banków Polskich
Bożena Drożak	PKO BP S.A.
Szymon Ferfecki	Bank Millennium S.A.
Aneta Górka	Bank Millennium S.A.
Marta Idczak	mBank S.A.
Norbert Jeziolowicz	Związek Banków Polskich
Krzysztof Kotyniewicz	Polski Związek Głuchych
Piotr Kowalski	Polski Związek Głuchych
Jolanta Kramarz	Fundacja Vis Maior
Bożena Kunat	Polski Związek Głuchych
Bogumiła Lewandowska	Fundacja INTEGRACJA
Tomasz Łojewski	PKO BP S.A.
Artur Marcinkowski	Fundacja Widzialni
Martyna Pakuła	PKO BP S.A.
Hanna Pasterny	Centrum Rozwoju Inicjatyw Społecznych CRIS
Iwona Piwko	Bank Pekao S.A.

Małgorzata Podsiedlik

Tomasz Strzymiński

Marta Walaszczyk – Szymańska

Agnieszka Wicha

Piotr Witek

Marta Wójcik

Karolina Ziolo – Pużuk

Eliza Zwolińska

ING Bank Śląski S.A.

Fundacja Audiodeskrypcja

Bank Zachodni WBK S.A.

Komisja Etyki Bankowej

Utilitia

mBank S.A.

Narodowy Bank Polski

Związek Banków Polskich

Spis treści

I. Opis i geneza powstania Dobrych praktyk. Znaczenie prowadzonych prac.	7
II. List Prezesa Związku Banków Polskich.....	8
III. Rodzaje niepełnosprawności.	10
1) Osoby z niepełnosprawnością słuchu.	10
2) Osoby z niepełnosprawnością wzroku.	11
3) Osoby z niepełnosprawnością ruchu.	12
4) Osoby z niepełnosprawnością intelektualną.	13
5) Osoby starsze.	14
IV. Obsługa w oddziale/placówce bankowej.	15
1) Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i mowy.	15
a) Jak rozpoznać osoby z niepełnosprawnością słuchu?	15
b) Sposób komunikacji.	15
2) Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku.	20
a) Jak rozpoznać osoby słabowidzące i niewidome?	20
b) Sposób komunikacji.	22
c) Kwestie architektoniczne.	25
d) Składanie dyspozycji.	26
3) Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu.	27
a) Rozpoznanie klienta z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności ruchu.	27
b) Sposób komunikacji.	28
c) Kwestie architektoniczne.	29
d) Składanie dyspozycji.	29
4) Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną.	30
a) Jak rozpoznać osobę z niepełnosprawnością intelektualną?	30
b) Sposób komunikacji.	31
c) Składanie dyspozycji.	32
5) Psy asystujące oraz psy przewodniki.	33
6) Dokumenty bankowe.	34
a) Karty bankowe.	35
b) Korespondencja bankowa.	35
c) Dokumenty elektroniczne.	37
7) Aspekty prawne.	38
a) Osoby z niepełnosprawnością słuchu.	38
b) Osoby z niepełnosprawnością wzroku.	39
c) Osoby niemogące pisać.	40
d) Psy asystujące oraz psy przewodniki.	40

V. Obsługa osoby z niepełnosprawnością ruchową, przede wszystkim z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności, poza oddziałem banku.	41
VI. Contact Center.	43
1) Osoby z niepełnosprawnościami słuchu i mowy.	43
a) Alternatywne kanały zdalne.	43
b) Zasady obsługi i aranżacja stanowiska konsultanta.	44
VII. Bankomat.	45
1) Osoby z niepełnosprawnością wzroku.	45
2) Osoby z niepełnosprawnością ruchu.	46
VIII. Urządzenia VTM.	48
IX. Internet.	50
1) Definicja bankowości internetowej.	50
2) Standard WCAG 2.0.	52
X. Bankowość mobilna.	69
1) Definicja i zakres bankowości mobilnej.	69
2) Bariery przy korzystaniu z bankowości mobilnej przez osoby z niepełnosprawnościami.	70
3) Wytoczne dotyczące poszczególnych rozwiązań mobilnych.	73
4) Szczegółowe zasady dotyczące dostosowania bankowości mobilnej.	74
5) Zasady działania aplikacji.	75
6) Wygląd aplikacji mobilnej.	76
7) Struktura aplikacji mobilnej.	76
8) Linki w aplikacji mobilnej.	77
9) Powiadomienia.	77
10) Nawigacja w aplikacji.	77
11) Formularze wykorzystywane w aplikacji.	78
12) Dźwięk i wideo.	78
XI. Zastosowanie biometrii w bankowości i jej wpływ na obsługę klientów z niepełnosprawnościami oraz osób starszych.	79
XII. Uwagi końcowe.	84
XIII. Źródła.	85

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

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi bankowej wszelkim grupom klientów, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami jest celem, który stawia przed sobą sektor bankowy. Działania w zakresie podnoszenia jakości obsługi osób z niepełnosprawnościami stanowią ciągle wyzwanie, gdyż liczba potrzeb klientów, którym muszą sprostać banki, wciąż wzrasta i są one odmienne dla różnych grup osób. Od 2011 r. w ramach Związku Banków Polskich funkcjonuje Grupa robocza ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki, która przy dużym wsparciu środowisk reprezentujących osoby z niepełnosprawnościami, a także przy zainteresowaniu i entuzjazmie bankowców, podejmuje działania zmierzające do zwiększenia dostępności usług bankowych. Efektem tych prac są m.in. wydawane przez Związek Banków Polskich *Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki*.

Celem dokumentu jest tworzenie zestawu wytycznych redukujących bariery w dostępie do usług bankowych zidentyfikowane przez środowiska osób z niepełnosprawnościami.

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 z niepełnosprawnościami.

I edycja zawierała przede wszystkim wskazówki natury ogólnej i odnosiła się do trzech podstawowych rodzajów niepełnosprawności oraz czterech kanałów dostępu do usług – oddziału, call center, internetu oraz bankomatu. II edycja, opublikowana na przełomie 2014/2015 roku została znacznie rozbudowana i zawiera m. in. szczegółowe wytyczne dotyczące bankowości internetowej, wskazówki w zakresie kanału bankowości mobilnej, obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz sugestie odnośnie obsługi poza oddziałem.

Poniższa wersja *Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki* zastępuje poprzednią wersję z roku 2014, a w przyszłości zostaną podjęte działania w celu ich dalszej aktualizacji i popularyzacji.

II. List Prezesa Związku Banków Polskich.



Szanowni Państwo,

dostępność produktów i usług bankowych dla osób z niepełnosprawnościami jest z jednej strony życiową koniecznością, z drugiej zaś – nieustającym wyzwaniem. Mimo wielu pozytywnych, nieustannych zmian na rynku usług bankowych, nadal jest wiele do zrobienia. Wydając kolejną już, III edycję Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki chcemy zmieniać polską bankowość, otwierać ją na coraz szersze kręgi społeczeństwa i powodować, że coraz mniej osób jest wykluczonych z życia społecznego i gospodarczego.

Klienci oczekują od banków, że będą one dostępne, przyjazne, zaoferują usługi i produkty finansowe skrojone pod ich potrzeby, dlatego banki otwierają się na szczególne wymagania osób z niepełnosprawnościami. To duża grupa społeczeństwa, która jeszcze do niedawna mogła czuć się częściowo wykluczona z bankowości. Dziś, dzięki wprowadzanym przez banki udogodnieniom, mogą one bez przeszkód korzystać z usług bankowych. Umożliwiają to m.in. doradcy posługujący się językiem migowym, sieć udźwiękowionych bankomatów, ale także likwidacja barier architektonicznych, wygodne strefy oczekiwania czy obsługa poza kolejnością.

Celem podejmowanych przez Związek Banków Polskich działań jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i ekonomicznemu oraz ograniczenie sytuacji, w których niepełnosprawność jest barierą. Dlatego banki projektują i wdrażają rozwiązania odpowiadające na potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Wszystkie działania są konsultowane, uruchamiane i audytowane wspólnie ze środowiskiem osób z niepełnosprawnościami, które są zapraszane do rozmów oraz sprawdzania poszczególnych funkcjonalności. W tym miejscu pragnę podziękować wszystkim Fundacjom i Stowarzyszeniom, uczestniczącym w konsultacjach III edycji Dobrych Praktyk za przekazane cenne uwagi, sugestie i komentarze, które w większości zostały uwzględnione. Dziękuję również za słowa uznania, motywujące do dalszych działań i pracy.

W stosunku do poprzednich wydań, III edycja Dobrych praktyk została uzupełniona o nowe rozdziały dotyczące: urządzeń VTM oraz zastosowania biometrii w bankowości i jej wpływu na obsługę klientów z niepełnosprawnościami, jak również osób starszych. Materiał został ponadto rozbudowany o informacje z zakresu tworzenia dokumentów bankowych, a także dotyczące psów asystujących i psów przewodników. W kolejnej, IV edycji, znajdują się informacje nt. Dyrektywy w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich w od-

niesieniu do wymogów dostępności produktów i usług, zwanej Europejskim Aktem o Dostępności, której celem jest m.in. większe włączenie społeczne oraz prowadzenie niezależnego życia przez osoby z niepełnosprawnościami.

Środki techniczne, ułatwiające funkcjonowanie osobom z niepełnosprawnościami, mogą czasem szwankować. Elektroniczny System Kolejowy może zawieść, dostępny bankomat może ulec awarii. Ale tym, na co osoby z niepełnosprawnościami powinny móc zawsze liczyć, jest pomoc drugiego człowieka, w każdym oddziale bankowym – pracownika bankowego.

Przełamujmy zatem bariery, wspólnie współtworząc i myśląc pod kątem dostępności, która jest niezbędna dla wielu osób do codziennego funkcjonowania.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Krzysztof Pietraszkiewicz'.

Krzysztof Pietraszkiewicz

Prezes Związku Banków Polskich

III. Rodzaje niepełnosprawności.

1) Osoby z niepełnosprawnością słuchu.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu dzielą się na dwie podstawowe grupy:

- osoby niesłyszące,
- osoby słabosłyszące.

Osoby niesłyszące w komunikacji wykorzystują przede wszystkim polski język migowy. Mogą znać język polski, lecz poziom znajomości tego języka może być różny (od poziomu zerowego, poprzez podstawowy do poziomu języka macierzystego). Komunikacja z osobami niesłyszącymi powinna odbywać się przede wszystkim za pomocą polskiego języka migowego. Nieliczna grupa osób niesłyszących znających język polski potrafi odczytywać mowę z ust ze zrozumieniem. Pozostałe osoby są w stanie odczytać tylko pojedyncze wyrazy bez zrozumienia sensu całej wypowiedzi. Niektóre z nich natomiast posługują się mową, która może być niewyraźna lub zniekształcona. Nieliczną grupę osób niesłyszących stanowią mogą osoby, które straciły słuch w późniejszym wieku – już po okresie nauki języka polskiego. Dla takich osób język polski jest językiem macierzystym, a więc w pełni rozumiałym.

Osoby słabosłyszące w wielu przypadkach korzystają w komunikacji z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych. Podstawowym językiem komunikacji jest dla nich język polski. Osoby słabosłyszące w niektórych przypadkach potrafią odczytywać mowę z ust. Język polski jest dla nich pierwszym (macierzystym) językiem. Część osób słabosłyszących może znać także polski język migowy.

Międzynarodowe Biuro Audiofonologii (BIAP) wyróżnia pięć stopni uszkodzenia słuchu i jest to podział medyczny:

- ubytek słuchu do 20 dB (słuch w normie) – osoby, które nie mają większych trudności w odbiorze informacji głosowych i formułowaniu wypowiedzi,
- ubytek słuchu w granicach 21-40 dB (lekki stopień uszkodzenia słuchu – osoby **lekko niedosłyszające** – osoby takie mogą mieć problemy ze słuchaniem z dużej odległości, w hałasie albo z rozróżnieniem niektórych głosów; niekiedy korzystają z aparatów słuchowych, ale nie jest to regułą),
- ubytek słuchu w granicach 41-70 dB (umiarkowany stopień uszkodzenia słuchu) – osoby **niedosłyszające (słabosłyszające)** – osoby takie mają problemy ze słyszeniem i rozumieniem mowy. Zdecydowana większość korzysta z aparatów słuchowych (zauszných, 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, czasami potrafią też rozpoznać słowa z ruchu ust rozmówcy,

- ubytek słuchu w granicach 71-90 dB (znaczny stopień uszkodzenia słuchu) – osoby **nieślyszące**, które nawet przy korzystaniu z aparatów słuchowych mają problemy z identyfikacją wszystkich dźwięków mowy,
- ubytek słuchu powyżej 90 dB (głęboki ubytek słuchu) – osoby **nieślyszące**, 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.

Przy kontakcie z osobami z niepełnosprawnością słuchu należy zawsze ustalić preferowany kanał komunikacji. Szczególnie należy pamiętać o tym, że nie wszystkie osoby nieślyszące dobrze znają język polski i komunikacja pisemna może być dla nich niedostępna. Z kolei dla części osób słabosłyszących przyznanie się do niezrozumienia części wypowiedzi może stanowić problem. Dlatego należy w rozmowie z taką osobą upewniać się czy zrozumiała całą przekazywaną treść.

Uszkodzenie słuchu może także charakteryzować się:

- **ślyszaniem tylko na jedno ucho**

W tym wypadku należy zwrócić uwagę, w jaki sposób klient słucha, czy patrzy w stronę rozmówcy, czy nadstawia jedno słyszające ucho (w takim wypadku utrudniony będzie kontakt wzrokowy).

- **szumami usznymi i zniekształceniami dźwięków**

W tym wypadku należy upewniać się czy wszystkie przekazywane informacje zostały dobrze zrozumiane przez klienta. Zalecane jest także wspomaganie się językiem pisanym (zgodnie z preferencjami klienta).

2) Osoby z niepełnosprawnością wzroku.

Do niewidomych zalicza się osoby, które urodziły się niewidome lub straciły wzrok do 5 roku życia. Nie pamiętają żadnych wrażeń wzrokowych.

Do ociemniałych zalicza się osoby, które widziały, lecz po 5 roku życia straciły wzrok:

- a) nagle, np. na skutek urazów mechanicznych,
- b) stopniowo, np. na skutek chorób przewlekłych, następstwa wypadków.

Do słabowidzących zalicza się osoby, które tracą wzrok w przebiegu różnych schorzeń. Mają znaczną, lecz nie całkowitą utratę wzroku, której nie mogą poprawić szklami korekcyjnymi:

- a) odróżniają światło od ciemności,
- b) z odległości 1 m rozpoznają zarys słupa, ludzi, drzew. Mają ograniczone pole widzenia.

Według powszechnie przyjętych kryteriów za **niewidzące** uznaje się osoby:

- z całkowitym brakiem wzroku,
- których ostrość wzroku nie przekracza 1/20 normalnej ostrości widzenia w lepszym oku, przy zastosowaniu szkieł korekcyjnych,
- których pole widzenia nie jest większe niż 20° (widzenie lunetowe).

Za osoby **słabowidzące** uważa się te, których ostrość wzroku po korekcji optycznej sięga 0,3 pełnej ostrości.

3) Osoby z niepełnosprawnością ruchu.

W pojęciu potocznym osoby z niepełnosprawnością ruchową najczęściej kojarzą się z osobami poruszającymi się na wózkach lub o kulach. Tymczasem, przyjmując za kryterium podziału choroby poszczególnych układów narządu ruchu, wyróżniamy niepełnosprawności układu:

- kostnego,
- stawowego,
- mięśniowego,
- naczyniowego,
- nerwowego.

Powyższe niepełnosprawności mogą się wiązać z następującymi rodzajami niepełnosprawności ruchu:

- niemożnością przemieszczania się,
- niepełnosprawnością manualną,
- niepełnosprawnością układu nerwowego.

Wiele osób z porażeniem mózgowym mówi w sposób niewyraźny, wykonując przy tym mimowolne ruchy ciała. Osoby z taką niepełnosprawnością mogą się wydawać chore, agresywne, pod wpływem alkoholu lub sprawiać wrażenie wymagających

natychmiastowej pomocy medycznej. Osoby z Zespołem Tourette'a mogą wydawać dźwięki lub wykonywać gesty czy tiki, których nie są w stanie kontrolować. W pierwszej kolejności zawsze warto upewnić się, czy pomóc lub jak pomóc; klient sam będzie w stanie najlepiej wskazać, jakiej pomocy potrzebuje.

4) Osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Wyróżniamy następujące stopnie niepełnosprawności intelektualnej:

- lekki,
- umiarkowany,
- znaczny,
- głęboki.

Osoby z niepełnosprawnością w stopniu:

- lekkim – swobodnie podejmują pracę na rynku otwartym, żyją samodzielnie oraz w miarę dobrze radzą sobie z gospodarowaniem pieniędzmi w życiu codziennym,
- umiarkowanym – często podejmują pracę (możliwość wykonywania pracy zależna jest od stopnia niepełnosprawności), jednak mogą mieć trudność z zarządzaniem finansami; mogą potrzebować również więcej czasu na zapoznanie się i zrozumienie dokumentacji bankowej; często mają pełną zdolność do czynności prawnych; obsługując osoby z niepełnosprawnością w stopniu umiarkowanym warto upewnić się kilkakrotnie, czy decyzja finansowa jest przemyślana,
- znacznym i głębokim – również podejmują pracę (możliwość wykonywania pracy zależna jest od stopnia niepełnosprawności), jednak w wielu przypadkach mogą mieć znaczną trudność z zarządzaniem finansami.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną często:

- posiadają pełną zdolność do czynności prawnych (mogą składać i przyjmować ważne oświadczenia woli np. zawierać umowy),
- mają stały dochód, mogą więc samodzielnie gospodarować swoimi finansami.

Kierując ofertę czy też pomoc podczas obsługi w oddziale banku, należy pamiętać, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć zaburzoną tzw. sferę orientacyjno-poznawczą, czyli myślenie, rozumienie, uczenie się i tworzenie pojęć.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć problemy 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.

WAŻNE!

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.

Ze względu na zróżnicowane stopnie niepełnosprawności intelektualnej trudno wyznaczyć jednoznaczne standardy obsługi klienta.

5) Osoby starsze.

Z punktu widzenia obsługi bankowej osoby starsze nie mogą być definiowane w sposób jednoznaczny. Osoba starsza może potrzebować pomocy innych ludzi. W wielu przypadkach słabiej przyswaja nowe informacje i z trudem akceptuje zmiany.

Wiek powinien być uwzględniany przy obsłudze klienta. Należy wsłuchać się w to co klient mówi, aby dostosować sposób prowadzenia rozmowy, udzielania informacji i zakres pomocy do oczekiwań klienta.

Wiele osób starszych można zaliczyć do ludzi niesamodzielnych, a więc wymagających pomocy, dedykowanych usług i asysty w procesie obsługi. Z drugiej strony jest grupa ludzi starszych, która tego nie potrzebuje. W polskim prawie nie ma definicji starości, nie ma także jednoznacznego określenia przedziału wiekowego tej grupy klientów.

Osoba starsza może, ale nie musi, posiadać niepełnosprawność wzroku, słuchu, ruchu czy intelektualną. W takim przypadku osoba ta powinna być obsługiwana zgodnie z wymaganiami dla poszczególnych rodzajów niepełnosprawności.

Szczegółowe informacje w zakresie obsługi seniorów regulują *Rekomendacje Komisji Etyki Bankowej przy ZBP dla sektora bankowego w zakresie obsługi seniorów*.

IV. Obsługa w oddziale/placówce bankowej.

1) Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu i mowy.

a) Jak rozpoznać osoby z niepełnosprawnością słuchu?

Klienta słabosłyszącego można rozpoznać po:

- nienaturalnej postawie ciała (np. nadstawianie jednego ucha, dążenie do zmniejszenia dystansu),
- kilkukrotnym dopytywaniu się o sprawy już omawiane,
- przesłyszeniach,
- braku reakcji na słowa wypowiedziane bez podtrzymania kontaktu wzrokowego,
- niewyraźnym mówieniu,
- mówieniu zbyt głośnym, sprawiającym wrażenie krzyku,
- odpowiadaniu nie na temat,
- odbieganiu od tematu rozmowy,
- patrzeniu na usta,
- niepewnym zachowaniu (bojaźliwość, przestroch),
- obecności z nim osoby zaufanej / tłumacza języka migowego,
- posiadaniu implantu lub aparatu słuchowego.

Osoby niesłyszące charakteryzuje:

- brak reakcji na dźwięki (ale czasami mogą czytać z ruchu warg),
- niemożliwy lub znacznie utrudniony kontakt przy pomocy mowy.

WAŻNE!

Niepełnosprawności słuchu zazwyczaj towarzyszą zaburzenia mowy.

b) Sposób komunikacji.

Podczas rozmowy należy:

- wykazać się taktem i cierpliwością,
- dbać o utrzymanie kontaktu wzrokowego, nie odwracać głowy w trakcie wypowiedzi;

- wypowiedzi artykułować starannie, ale w sposób naturalny bez przesadnej artykulacji i podnoszenia tonu wypowiedzi,
- 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,
- w razie potrzeby ponownie wyjaśnić wątpliwe kwestie i potwierdzić z klientem zrozumienie przekazanych informacji,
- nie należy zasłaniać ust ręką ani pochylać głowy,
- zadbać o odpowiednie oświetlenie twarzy osoby mówiącej: twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym, nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej,
- odsłonić włosy zasłaniające twarz,
- w razie potrzeby można skorzystać z alternatywnych kanałów komunikacji.

Warunki rozmowy:

- miejsce i sposób rozmowy powinny zapewniać dyskrecję,
- zaproszenie do stanowiska powinno odbyć się za pomocą słów i gestów (np. słowa „zapraszam do mnie” połączone ze wskazaniem odpowiednich drzwi lub krzesła),
- sposobem na zwrócenie uwagi klienta może być wykonanie energicznego gestu dłonią lub dotknięcie ręki,
- zalecanym rozwiązaniem jest zaproszenie klienta do innego, oddzielnego pomieszczenia w celu przeprowadzenia rozmowy,
- należy spytać, na które ucho klient lepiej słyszy.

Najbardziej optymalną formę kontaktu dla osób niesłyszących stanowi tłumacz języka migowego. Warto zorientować się, czy taka usługa jest dostępna w placówce w formie on-line lub poprzez Centrum Kontakt w Centrali banku, gdzie zatrudnieni są tłumacze.

Alternatywnym kanałem komunikacji może być komunikacja pisemna (kartki, tablety). Należy przy tym pamiętać o następujących kwestiach:

- zapisywaniu najważniejszych informacji,
- wyraźnym piśmie (w przypadku pisma odręcznego litery drukowane),
- układaniu prostych zdań.

Notatki zawierające dane klienta po zakończeniu rozmowy powinny zostać przekazane klientowi lub trwale zniszczone (najlepiej w niszczarce).

WAŻNE!

Klient z niepełnosprawnością słuchu może utrzymywać dłuższy i bardziej intensywny kontakt wzrokowy niż inni klienci.

Klient może korzystać z urządzeń wzmacniających dźwięk / głos, np.:

- dodatkowych mikroportów,
- pilotów do sterowania aparatami słuchowymi,
- systemu FM,

które:

- mogą przypominać dyktafon lub telefon komórkowy,
- umożliwiają osobie z niepełnosprawnością słuchu „usłyszenie” rozmówcy.

Wszystkie tego typu urządzenia wychwytują inne dźwięki, dlatego komunikacja z ich wykorzystaniem powinna odbywać się w cichym miejscu. Podczas rozmowy urządzenie należy trzymać w odpowiedniej odległości od ust (nie za daleko i nie za blisko), mówić wyraźnie i w miarę głośno. Nie należy krzyczeć.

WAŻNE!

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

Zasady postępowania, gdy klient potrafi czytać z ruchu warg:

- twarz mówiącego powinna pozostawać widoczna przez całą wypowiedź,
- należy unikać sytuacji utrudniających komunikację, takich jak:
 - przechodzenie między rozmawiającymi osobami,
 - zasłanianie ręką lub dokumentami ust podczas mówienia,
 - odwracanie się, schyłanie,
 - obfity zarost na twarzy,
- należy zapewnić odpowiednie oświetlenie w pomieszczeniu (nie powinno być za ciemno),

- należy siadać przodem do źródła światła, tak aby twarz była dobrze widoczna dla klienta.
- twarz osoby mówiącej musi być zawsze dobrze oświetlona światłem górnym lub bocznym, nie należy stosować światła zza pleców osoby mówiącej.

WAŻNE!

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 każda osoba z niepełnosprawnością słuchu potrafi czytać z ruchu warg.

Szczególną uwagę należy zwrócić na:

- przekazywanie informacji w sposób w pełni zrozumiały dla klienta,
- ustalenie właściwego sposobu komunikacji,
- zapewnienie klientowi możliwości przekazywania informacji zwrotnej i zadawania pytań.

WAŻNE!

Nie należy realizować żadnych operacji na rachunkach klienta bez upewnienia się, że klient i pracownik rozumieją w ten sam sposób wydaną dyspozycję.

Polski język migowy (PJM)

Z większością osób z niepełnosprawnością słuchu istnieje możliwość komunikacji w polskim języku migowym. Składnia polskiego języka migowego jest inna niż w języku polskim. Istnieją różne narodowe języki migowe, które różnią się od siebie tak samo jak języki foniczne.

System językowo-migowy (SJM)

W latach sześćdziesiątych XX wieku w Polsce powstał tzw. system językowo-migowy, polegający na bezpośrednim przeniesieniu na gesty słownictwa, frazeologii i gramatyki mówionego języka polskiego. System ten był przez długi czas szeroko wykorzystywany w nauczaniu osób niesłyszących przez osoby słyszące, stąd wiele osób z niepełnosprawnością słuchu i tłumaczy działających obecnie zna jego elementy. Należy pamiętać, że SJM nie jest językiem, a jedynie narzędziem pomocniczym w komunikacji.

Istotnym ułatwieniem w komunikacji z osobą niesłyszącą komunikującą się w języku migowym jest usługa wideotłumacza. W niektórych przypadkach będzie to jedyna

możliwość skorzystania z usługi banku. Należy mieć na uwadze, że w przypadku skomplikowanych umów bankowych sama usługa wiedeotłumacza może być niewystarczająca, dlatego dobrą praktyką w takiej sytuacji byłoby zapewnienie tłumacza w placówce banku. Ponadto proponuje się wprowadzenie monitorów komputerowych z tłumaczeniem w języku migowym najaktualniejszych ofert bankowych.

WAŻNE!

Dla większości osób niesłyszących język polski jest językiem obcym.

Kwestie architektoniczne/techniczne

Należy zwrócić uwagę na:

- równomierne oświetlenie miejsca, w którym obsługiwana jest osoba z niepełnosprawnością słuchu,
- niedopuszczalne jest posadzenie klienta z twarzą skierowaną wprost w kierunku światła; w takiej sytuacji niemożliwe jest 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; jeśli szyba ogranicza słyszalność pracownika, należy wyposażyć stanowisko w dodatkowy głośnik i mikrofony lub pętlę indukcyjną; zaleca się, aby w każdym oddziale/każdej placówce bankowej udostępnić na potrzeby klientów z niepełnosprawnościami 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 ułatwia osobie słabosłyszącej odbiór dźwięku poprzez aparat słuchowy; najczęściej pętla indukcyjna stosuje się w miejscach, gdzie panuje duży hałas, o dużym pogłosie lub 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 z literą T).

Do zarządzania kolejką można wykorzystać:

- Elektroniczne Systemy Kolejkowe – elektroniczne zarządzanie kolejką za pomocą sygnałów wizualnych (wyświetlane numerki) i dźwiękowych,
- wyznaczenie pracownika odpowiedzialnego za zarządzanie ruchem i kierowanie klientów do właściwych stanowisk.

2) Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku.

a) Jak rozpoznać osoby słabowidzące i niewidome?

Osoby słabowidzące i niewidome charakteryzuje:

- mrużenie i tarcie oczu, przecieranie ich, odwracanie ich od światła,
- nienaturalna pozycja głowy (np. opuszczanie lub odwracanie głowy, brak kontaktu wzrokowego),
- używanie silnych okularów,
- używanie ciemnych przeciwsłonecznych okularów,
- ruchy ochraniające w celu ominięcia przeszkody przy poruszaniu się: wyciąganie przed siebie przedramion, przyciskanie ich do boków by uchronić się przed zderzeniem,
- w przypadku osób z wysoką krótkowzrocznością czytanie tekstu z bardzo bliskiej odległości, ponieważ gorsze jest nie tylko widzenie do dali jak i do bliży,
- w przypadku osób z dalekowzrocznością – oddalanie tekstu od oczu, ze względu na rozmazany obraz z bliskiej odległości,
- poruszanie się przy pomocy długiej, białej laski, przewodnika lub psa przewodnika; korzystają z niej nie tylko osoby niewidome, ale również niektóre osoby słabowidzące, na stałe lub tylko w określonych okolicznościach.

W przypadku wątpliwości warto zapytać, czy klient ma problemy z widzeniem i czy potrzebuje pomocy, a jeśli tak, to jakiej.

Niektóre osoby z niepełnosprawnością wzroku korzystają z psa asystującego lub psa przewodnika. Zgodnie z Ustawą należy im zapewnić swobodny dostęp z psem do placówki i np. zaproponować wodę dla psa.

WAŻNE!

Nie wszystkie schorzenia oczu można poprawić przy pomocy szkieł korekcyjnych, także nie wszystkie osoby słabowidzące, które stanowią największą grupę wśród osób z poważnymi problemami ze wzrokiem, noszą okulary!

Podczas wizyty w placówce bankowej osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać z następujących urządzeń pomocniczych:

- lupa/lupa elektroniczna,
- laptop z programem udźwiękowiającym,
- smartfony z programem OCR oraz czytnikiem ekranu,
- smartfony z lupą/programem powiększającym,
- powiększalniki elektroniczne (przypominające nieco duże smartfony),
- różnego typu urządzenia optyczne, jak monookulary, lupki, etc.,
- specjalne urządzenia zamieniające pismo czarnodrukowe na alfabet Braille'a / notatniki Braille'a przetwarzające dostępne pliki elektroniczne na alfabet Braille'a, wyposażone równocześnie w mowę syntetyczną,
- urządzenia lektorskie służące do odtwarzania plików dźwiękowych.

W celu korzystania z powyższych urządzeń potrzebne są:

- zasięg internetu mobilnego (osobisty internet klienta) lub dostęp do Wi-Fi banku (wymagają tego programy OCR),
- dobre naświetlenie stanowiska obsługi,
- blat, na którym będzie można położyć skanowany dokument.

Dobłą praktyką byłoby, aby w każdym oddziale banku znajdowało się przynajmniej kilkanaście różnych lup, aby zaspokoić ewentualne potrzeby słabowidzących klientów. Innym rozwiązaniem jest powiększalnik elektroniczny (urządzenie wielkości dużego smartfona), którym można regulować wielkość powiększenia, kontrast widzianego tekstu i wiele innych elementów mających wpływ na postrzeganie czytanej treści.

Pracownik banku powinien posiadać możliwość przesłania za pośrednictwem poczty elektronicznej, w formie dostępnego dokumentu elektronicznego, umowy do ewentualnego podpisania przez osobę niewidomą. Dzięki temu, nie posiadając nawet oprogramowania OCR, niewidomy klient będzie miał możliwość zapoznania się z umową z poziomu własnego smartfona, na którym odbierze on pocztę z załączoną umową od pracownika banku.

b) Sposób komunikacji.

Nie wszystkie osoby niewidome posługują się alfabetem Braille'a. Obecnie najpowszechniejszą formą udostępniania dokumentów jest forma elektroniczna w postaci plików możliwych do odczytania przez czytnik ekranu (specjalny program odczytujący treści widoczne na ekranie zarówno komputerów jak urządzeń mobilnych). W kontakcie z osobą z niepełnosprawnością wzroku warto upewnić się, jaka forma dokumentacji będzie najwygodniejsza. Większość klientów z niepełnosprawnością wzroku będzie w stanie wskazać dokładny format, w jakim są w stanie odczytać dokument. Często podpisanie od razu w placówce w trudnych warunkach na nieznanym sprzęcie, z wykorzystaniem czytnika lub powiększalnika może być trudne i stresujące. Pamiętajmy, że osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą potrzebować więcej czasu na zapoznanie się z dokumentacją bankową, warto wtedy udostępnić dokumenty/wzory umów wcześniej, aby klient był w stanie się z nią zapoznać.

Braille jest jedyną formą komunikacji w przypadku części osób głuchoniewidomych. Dostępność dokumentów w alfabecie Braille'a jest najbardziej korzystna przy obsłudze stacjonarnej – w placówce banku.

Dokumenty elektroniczne dostępne dla czytników ekranu:

1. powinny być dostępne dla czytników ekranu,
2. powinny znaleźć się na witrynach internetowych banków i być możliwe do pobrania do pamięci urządzenia,
3. powinny być możliwe do wysłania pocztą elektroniczną przez pracownika banku do klienta mailem również w trakcie obsługi stacjonarnej.

Najlepszą praktyką byłoby wydawanie na prośbę klienta dokumentu w alfabecie Braille'a oraz dokumentów w wersji elektronicznej dostępnych dla czytników ekranu przesyłanych np. mailem. Pracownik Banku mógłby wtedy odczytać jedynie dane osobowe, których w takim dokumencie mogłoby nie być – jeśli przyjmiemy, że dokumenty będą wysyłane w wersjach wzorcowych. Inna możliwość to wysyłanie dokumentów w wersjach ze wszystkimi danymi, do akceptacji przez klienta.

Osoby głuchoniewidome, czyli osoby z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu posługują się również językiem migowym, kreśleniem liter na dłoni, czy alfabetem Lorma.

Zasady postępowania:

- pracownik powinien zaoferować pomoc (uprzednio przedstawiając się i informując o swoim stanowisku lub funkcji w banku),

- po uzyskaniu przyzwolenia na pomoc pracownik powinien zaprowadzić klienta do odpowiedniego miejsca,
- klienta nie należy popychać ani chwytać za rękę lub ramię,
- dopuszcza się podanie własnego ramienia lub łokcia (informując wcześniej o tym zamiarze); w ten sposób można również wskazać osobie z niepełnosprawnością wzroku krzesło, na którym może usiąść; wówczas najłatwiej jest położyć dłoń osoby niewidomej na oparciu,
- pracownik musi pamiętać, by za każdym razem, gdy oddala się od miejsca obsługi informować o tym osobę niewidzącą.

Jeśli osoba niewidoma przychodzi do banku z osobą zaufaną, to pracownik banku powinien zwracać się do osoby niewidomej jako klienta banku i na nią kierować wzrok.

Dla osób słabowidzących ważne jest oświetlenie, odpowiednie kontrasty i duże napisy, np. na stanowiskach obsługi. Ważne też, aby unikać powierzchni wielokolorowych, ponieważ na takich powierzchniach trudnej jest dostrzec przedmioty.

Dzięki uprzejmości Fundacji Audiodeskrypcja zamieszczamy poniżej materiał informacyjny prezentujący zasady savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością wzroku.

JAK ZACHOWAĆ SIĘ W TOWARZYSTWIE NIEWIDOMEGO

My niewidomi staramy się wykonywać wszystkie czynności samodzielnie i aktywnie uczestniczyć w życiu codziennym. Jednak twoja pomoc w określonych sytuacjach może okazać się niezbędna. Jak to zrobić?



◀ NAPIERW ODEZWIJ SIĘ

Najpierw odezwij się do osoby niewidomej
(Słyszac Twój głos niewidomy może ustalić gdzie jesteś).



◀ BY WSKAZAĆ DROGĘ

Wyjaśnij konkretnie np.:
„Idź 50 metrów prosto i znajdziesz to po prawej stronie”.
(Nie mów „idź w tę stronę” – bo to nie znaczy nic).



◀ TOWARZYSZĄC PROWADZ

Zaproponuj swoje ramię (lub bark) by niewidomy chwycił cię ręką, którą nie trzyma białej laski. Maszeruj w jego rytm. Nie ciągnij go.



◀ NA SCHODACH

Przy schodach powiedz:
„Idziemy w górę / w dół”.
To dużo pomaga.



◀ ABY POKAZAĆ GDZIE USIAŚĆ

Sprowadź by niewidomy dotknął oparcia krzesła.
Daje to dużą orientację w usytuowaniu siedzenia.



◀ DLA USYTUOWANIA PRZEDMIOTÓW

Informuj niewidomego gdzie znajduje się dany przedmiot w/g wskazówek zegara, np.
„Ciastko jest na trzeciej godzinie”.
(Nie mów „tutaj”)



◀ GDY ODCHODZISZ OD STOŁU

Konieczne zapowiedz n.p. „Przepraszam, idę zadzwonić”
Jeśli tego nie zrobisz niewidomy może mówić do ciebie nieobecnego.



◀ PRZY ROZLICZANIU SIĘ

Przekazuj banknoty i bilon jeden po drugim, licząc je.

• Wersję w języku polskim oprac. Helena Skonieczka

Zezwala się na kopiowanie, tłumaczenie i rozpowszechnianie dla dobra niewidomych.

c) Kwestie architektoniczne.

W przypadku:

- szklanego (przezroczystego) wejścia do budynku – należy umieścić, na wysokości oczu, dowolny widoczny znacznik, zapobiegający w przypadku osób niedowidzących zderzeniom; rekomendowane są przynajmniej dwa pasy na wysokości:
 - 130-140 cm (pierwszy pas),
 - 90-100 cm (drugi pas);zaleca się umieszczenie dodatkowego pasa kontrastowego na wysokości 10-30 cm (przydatnego dla osób patrzących pod nogi); szerokość pasów powinna wynosić 10 cm.
- małej architektury, np. standy, stojaki na ulotki, bankomaty itp. – powinny być posadowione na podłożu w taki sposób, by osoba niewidoma posługująca się laską mogła wyczuć ich dolną krawędź; niewskazane są stojaki na jednej nóżce, których górną część stanowią elementy wystające poza obręb nóżki, zalecana wysokość, na jakiej powinny znajdować się takie elementy określona została w normie ISO 21542:2011;
- daszków nad bankomatami – górna krawędź daszku nie powinna znajdować się niżej niż 200 cm od podłoża; daszek powinien być umocowany w taki sposób, by nie powodować zagrożenia dla osób podchodzących do bankomatu; w przypadku elementów daszku umieszczonych poniżej tej wysokości, konieczne jest, aby w dolnej ich części (na wysokości maks. 10 cm od poziomu terenu) zastosować krawędzie ostrzegawcze – elementy zabezpieczające przed niekontrolowanym wejściem: osoba z niepełnosprawnością wzroku posługująca się laską powinna móc wyczuć jego dolną krawędź.

Do zarządzania kolejką można wykorzystać:

- Elektroniczne Systemy Kolejkowe – informacja o nadanym oraz wywoływanym numerze powinna być nadawana również za pomocą dźwięku.

Urządzenia służące do elektronicznego kierowania kolejką, nawet udźwiękowione, mogą być mało użyteczne dla osób z niepełnosprawnością wzroku, ponieważ:

1. trudno jest im znaleźć automat do wybierania numerków,
2. trudno wybrać odpowiednią opcję na wyświetlaczu tego automatu, jeśli nie jest on odpowiednio udźwiękowiony lub można go obsługiwać wyłącznie poprzez ekran dotykowy,

3. w momencie wywoływania do obsługi klienta nie otrzyma on głosowej informacji, do którego stanowiska powinien podejść i wskazówki nt. jego umiejscowienia w oddziale.

WAŻNE!

Osoba niewidząca, nawet po dźwiękowym uzyskaniu informacji nie będzie w stanie samodzielnie skierować się do odpowiedniego miejsca. Pomoc osoby trzeciej jest w tym przypadku niezbędna, dlatego powinni ją zaoferować pracownicy.

d) Składanie dyspozycji.

Niektórym klientom wystarczy wydrukowanie dokumentów w powiększeniu lub bardziej kontrastową czcionką; warto upewnić się, czy procedura wewnętrzna na to zezwala.

Przy składaniu podpisów pod dokumentami osoby niewidzące mogą korzystać ze specjalnych ramek ułatwiających złożenie podpisu. Ramka może być wykonana z kartonu, plastiku, plexi i powinna być wielkości zbliżonej do wielkości pola przeznaczonego do podpisu.

Jeżeli pracownik ani klient nie dysponują taką ramką, można wykorzystać w tym celu:

- linijkę,
- paski 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!

Podpisy składane przez osobę z niepełnosprawnością wzroku różnią się między sobą w znacznie większym stopniu niż podpisy składane przez osobę w pełni widzącą. Ważne jest zatem, aby bank uwzględniał, że podpis nigdy nie będzie identyczny.

Dodatkowo wskazano, by oddziały zaopatrzone były w lupy, które pozwolą osobom słabowidzącym na samodzielne odczytanie tekstów.

Rozwiązaniem chętnie stosowanym przez niewidomych Polaków niekorzystających z tradycyjnego podpisu jest tuszowy odcisk kciuka lub inne procedury identyfikacji i potwierdzania woli klienta stosowane i akceptowane przez banki.

Duża grupa preferuje również tradycyjny podpis. Należy pamiętać, że w przypadku niewidomych nigdy nie będzie on identyczny. Poświadczenie notarialne nie jest formą popularną ze względu na dodatkowe koszty, a także w niektórych przypadkach konieczność zaangażowania osoby trzeciej.

Osoby zaufane

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 pracowniku 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 uzgodnionym wcześniej formacie, 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 żadnej z powyższych możliwości, wówczas **pracownik powinien przeczytać osobie niewidomej wyraźnie i dokładnie pełną treść umowy wraz z załącznikami, bez pomijania żadnych elementów. Pracownik samodzielnie nie może decydować o tym, które fragmenty dokumentów są ważne, a które nie.**

WAŻNE!

Obsługując klienta z niepełnosprawnością zwracaj się bezpośrednio do niego, a nie do osoby towarzyszącej / asystenta.

3) Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu.

a) Rozpoznanie klienta z poszczególnymi rodzajami niepełnosprawności ruchu.

- Niemożność przemieszczania się

Grupę tę stanowią osoby na wózkach, poruszające się o kulach lub przy pomocy laski. Mogą to być również osoby ze schorzeniami układu oddechowego lub krążenia, które mogą nie być w stanie pokonywać długich dystansów pieszo lub szybko chodzić – osoba może mieć trudność w dostępie do placówki, w poruszaniu się po niej lub w oczekiwaniu na obsługę na stojąco (osoby poruszające się o kulach).

- Niepełnosprawności manualne

Mogą objawiać się np. niedowładem kończyn górnych lub palców, co poza problemami wskazanymi wyżej może stanowić trudność w przeglądaniu dokumentów, odliczaniu banknotów lub wkładaniu dokumentów do „koszulek”; w takich sytuacjach warto zapytać, czy pomóc lub jak pomóc; klient sam będzie w stanie najlepiej wskazać, jakiej pomocy potrzebuje; klienci z niepełnosprawnościami manualnymi nie mogą w pełni poruszać dłońmi, nadgarstkami czy ramionami.

- Niepełnosprawności układu nerwowego

Poza problemami wskazanymi powyżej mogą charakteryzować się niewyraźną mową, np. wśród osób z porażeniem mózgowym – mimowolnymi ruchami ciała. Osoby z taką niepełnosprawnością mogą się wydawać chore, agresywne, pod wpływem alkoholu lub sprawiać wrażenie wymagających natychmiastowej pomocy medycznej. Osoby z Zespołem Tourette’a mogą wydawać dźwięki lub wykonywać gesty, tiki, których nie są w stanie kontrolować. W takich sytuacjach warto zapytać, czy pomóc lub jak pomóc; klient sam będzie w stanie najlepiej wskazać, jakiej pomocy potrzebuje.

b) Sposób komunikacji.

W przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową komunikacja powinna odbywać się w sposób naturalny, tak jak w przypadku każdego innego klienta. Warto natomiast zwrócić uwagę na wskazówki informacyjne dla klientów z tym rodzajem niepełnosprawności, które powinny być jasne i precyzyjne oraz informować, w jaki sposób można wejść/wjechać do oddziału na wózek, itp., a następnie gdzie można usiąść lub podjechać w taki sposób, aby rozmowa była prowadzona w komfortowych warunkach dla klientów z niepełnosprawnością ruchową.

Zasady postępowania

Pracownik banku po zauważeniu, że w oddziale/placówce pojawiła się osoba z niepełnosprawnością ruchu, powinien:

- zapytać, czy może pomóc i podprowadzić ją do stanowiska obsługi klienta, bankomatu/wpłatomatu lub stanowiska internetowego,
- zaproponować miejsce siedzące klientowi z laską lub kulą lub balkonikiem w związku z trudnością utrzymania równowagi,
- pamiętać, że sprzęt osoby z niepełnosprawnością ruchową należy do przestrzeni osobistej, w którą nie wolno wkraczać bez uprzedniego zapytania i uzyskania zgody,

- pamiętać, że klient ma ograniczone pole zasięgu wzroku (od 80 – 110 cm wysokości) i w związku z tym pracownik powinien utrzymywać stosowną odległość oraz wysokość w stosunku do klienta, aby nie wprowadzać go w dyskomfort podczas prowadzenia rozmowy,
- pamiętać, że klient może skorzystać z alternatywnych form podpisu, zgodnych z rozwiązaniami przyjętymi w danym banku.

c) **Kwestie architektoniczne.**

Oddziały/placówki bankowe powinny być tak przystosowane, by mogła się do nich dostać i swobodnie poruszać osoba na wózku, o lasce, o kulach itp. Oczywiście 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).

Warto upewnić się, czy:

- przy wejściu do oddziałów / placówek nie ma progów i stopni;
- jeżeli powyższe przeszkody występują, należy sprawdzić, czy na zewnątrz budynku klient może np. za pomocą interkomu / domofonu skontaktować się z placówką (w tym przypadku warto zadbać o swobodny dostęp do urządzenia i jego prawidłową wysokość 80-110 cm);
- wielkość przedsionka, korytarza i ciągów komunikacyjnych jest odpowiednia i czy nie stoją w nich przedmioty lub meble, które mogą utrudniać poruszanie się;
- toalety w oddziale są dostępne dla klientów z niepełnosprawnością.

Dobłą praktyką będzie umieszczenie w oddziałach banków przynajmniej jednego stanowiska z obniżoną ladą, ew. pętlą indukcyjną dostosowaną dla osób z niepełnosprawnościami.

Szczegółowe wytyczne w tym zakresie zawierają m.in. akty prawne i publikacje wskazane w części „Źródła”.

d) **Składanie dyspozycji.**

Osoby nie mogące złożyć podpisu, a mogące czytać

Złożenie podpisu pod umową/wnioskiem przez osobę nie mogącą złożyć podpisu, ale mogącą czytać, może odbyć się w następujący sposób:

- Klient może podpisać umowę w obecności pracownika oddziału / placówki bankowej poprzez złożenie tuszowego odcisku palca na umowie w miejscu przeznac-

czonym na podpis, a pracownik oddziału napisze obok odcisku imię i nazwisko klienta i obok złoży swój podpis i imienną pieczęć lub z wykorzystaniem innych procedur identyfikacji i potwierdzania woli klienta stosowanych i akceptowanych przez banki.

- 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.
- Złożenie podpisu przez pełnomocnika w formie:
 - zwykłej pisemnej, która oznacza możliwość sporządzenia pełnomocnictwa przez osobę z niepełnosprawnością ze wskazaniem czynności, jakie są powierzone pełnomocnikowi i własnoręcznym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa. W tym przypadku nie jest konieczny udział notariusza dla jego ważności. Równocześnie praktyką bankową, mającą na celu unieвозмоżliwienie fałszowania pełnomocnictw jest wymóg udzielania pełnomocnictwa w obecności pracownika banku.
 - pełnomocnictwa 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.

WAŻNE!

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) Obsługa osób z niepełnosprawnością intelektualną.

a) Jak rozpoznać osobę z niepełnosprawnością intelektualną?

- ze względu na różny stopień niepełnosprawności intelektualnej określenie osoby z tą niepełnosprawnością może okazać się możliwe dopiero przy bezpośredniej rozmowie,

- osoba z niepełnosprawnością intelektualną może wolniej przyswajać nowe wiadomości i mieć trudności z wykorzystaniem swojej wiedzy i umiejętności, dlatego potrzebuje więcej czasu na dostosowanie się do nowej sytuacji.

b) Sposób komunikacji.

Rozmowa:

- bezpośredni kontakt z pracownikiem banku ułatwi komunikację,
- w czasie rozmowy zalecane jest używanie prostych zdań pojedynczych,
- pytania powinny być na tyle proste, aby można było udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami albo skinieniem głowy,
- dłuższe wypowiedzi należy podzielić na krótsze części, a po każdej z nich upewnić się czy rozmówca prawidłowo ją zrozumiał,
- należy dostosować tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- powtórzenia mogą pomóc zrozumieć ważne informacje i je zapamiętać,
- jeżeli istnieje taka możliwość, należy zobrazować wypowiedź ilustracją lub odręcznym rysunkiem,
- 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,
- na koniec należy jasno określić, co trzeba zrobić z daną informacją, np. proszę zapamiętać, przekazać rodzinie,
- obsługując osobę z niepełnosprawnością intelektualną pracownik powinien pamiętać o kilku zasadach ułatwiających komunikację oraz relację z klientem z niepełnosprawnością intelektualną:
 - (1) 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.
 - (2) 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.

WAŻNE!

Podczas rozmowy nie wolno używać języka dziecinnego, ani traktować osoby z niepełnosprawnością intelektualną z pobłażliwością. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą przyjść do banku w towarzystwie asystenta.

Podczas rozmowy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną:

- pracownik powinien zawsze mówić wprost do osoby z niepełnosprawnością intelektualną, a nie do jej asystenta,
- należy zwrócić uwagę czy asystent nie wywiera presji lub nie sugeruje pewnych działań osobie z niepełnosprawnością intelektualną. W przypadku zaobserwowania powyższej sytuacji należy zastosować się do obowiązujących w banku procedur.

c) Składanie dyspozycji.

Pracownik banku musi mieć zawsze pewność, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną podjęła samodzielną decyzję, a nie została zmuszona do wykonania jakiejś czynności.

Podczas obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną ważne jest ustalenie przez pracownika banku czy osoba, z którą prowadzona jest rozmowa nie została ubezwłasnowolniona częściowo lub całkowicie, a tym samym ma ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Klienci mogą wymagać dodatkowego wytłumaczenia zawartości dokumentów lub procedur; w takiej sytuacji warto wykazać się cierpliwością i zrozumieniem. Dobrą praktyką będzie wzmożenie czujności w przypadku podejmowania przez klienta ryzykownej decyzji finansowej, warto upewnić się kilkakrotnie czy decyzja finansowa jest przemyślana.

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 Niepełnosprawnością Intelektualną. Teksty takie przygotowuje się w konsultacji z przedstawicielami środowiska osób z niepełnosprawnością intelektualną, jednak podstawowe zasady wymienione w publikacjach pomogą podczas przygotowywania notatki ze spotkania lub przygotowywania dokumentów informacyjnych na spotkanie z klientem.

5) Psy asystujące oraz psy przewodniki.

Część osób z niepełnosprawnościami przy wykonywaniu czynności dnia codziennego korzysta z pomocy specjalnie wyszkolonych psów różnych ras. Dzięki nim osoby z niepełnosprawnościami może pokonywać bariery życia codziennego, co daje jej poczucie niezależności.

Psy tego typu są przypisane do konkretnej osoby i mogą pełnić następujące role:

- pies przewodnik – pies wyszkolony do pomocy osobie niewidomej lub słabowidzącej przy poruszaniu się w przestrzeni publicznej. Pies współpracuje z jedną, konkretną osobą.
- pies asystent, znany też jako pies serwisowy – pies wyszkolony do pomocy osobie z niepełnosprawnością fizyczną w czynnościach dnia codziennego, których osoba nie może wykonać sama ze względu na np. ograniczoną możliwość poruszania się czy niesprawność manualną. Psy pomagają np. przy ubieraniu się, zapalaniu i gaszeniu światła.
- pies wspomagający osoby z niepełnosprawnością słuchu – pies wyszkolony do informowania właściciela o sygnałach dla niego niesłyszalnych: dźwiękach klaksonów, dzwonek do drzwi, sygnałach alarmowych itp.
- pies wspomagający osoby z epilepsją, cukrzycą lub uszkodzeniami mózgu – pies wyszkolony do wyczuwania ataków choroby, alarmowania w razie potrzeby otoczenia chorego oraz udzielania pierwszej pomocy np. poprzez przyniesienie choremu leku lub dawki cukru.

Sposób postępowania w przypadku wejścia do oddziału osoby z psem asystującym / przewodnikiem:

- pies powinien mieć możliwość wejścia do oddziału/placówki bankowej,
- pies powinien być odpowiednio oznakowany: powinien być ubrany w specjalną uprzęż z widocznym napisem „pies asystujący / pies przewodnik”,
- pies nie musi mieć założonego kagańca,
- w razie wątpliwości dotyczących statusu psa, pracownik banku ma prawo poprosić właściciela o stosowne dokumenty; właściciel psa powinien mieć przy sobie świadectwa szczepień psa oraz certyfikat stwierdzający, że pies jest wyszkolonym psem przewodnikiem,
- jeśli klient poruszając się po banku, chciałby skorzystać z pomocy pracownika, pracownik powinien iść po przeciwnej stronie niż pies,

- pies często będzie podążał za pracownikiem i doprowadzi właściciela do odpowiedniego miejsca obsługi wskazanego przez pracownika; w każdym przypadku należy jednak zapytać właściciela psa o najwygodniejszy dla niego sposób poruszania się po oddziale i komunikowania wskazówek dot. nawigacji po przestrzeni oddziału,
- należy umożliwić klientowi poruszanie się po oddziale oraz dotarcie wraz z psem do stanowiska (np. odstawić zbędne krzesło przy ladzie, aby umożliwić psu pozostanie blisko klienta podczas procesu obsługi),
- psa nie należy głaskać, dotykać, patrzeć mu w oczy (wiele psów nie lubi tego typu zachowania i może reagować szczekaniem), ani w żaden inny sposób rozpraszać w pracy; pracownik powinien również pamiętać o tym, by zawsze iść przed klientem lub w inny sposób uzgodniony z klientem,
- głaskanie lub wołanie psa przewodnika / asystującego rozprasza jego uwagę, która musi być skupiona tylko na osobie z niepełnosprawnością, dlatego nie należy dotykać zwierzęcia ani nic do niego nie mówić; pies pracujący z osobą z niepełnosprawnością najczęściej ma kamizelkę z napisem „Nie głaskać – pracuję” lub „Nie zaczepiaj mnie – jestem w pracy”.
- pracownik banku może zaproponować podanie psu wody, ale koniecznie musi o to zapytać osobę niewidomą; w gestii klienta leży również zapewnienie miski dla psa.

Osoba z niepełnosprawnością wzroku poruszająca się w asyście psa czasem potrzebuje podpowiedzi np. w kwestii miejsca, do którego powinna podejść. Na ogół wystarczy, że przy stanowisku odezwie się pracownik, np. następującymi słowami: „w sprawie obsługi rachunku – zapraszam panią/pana z psem”.

Gdyby klient potrzebował przebyć dłuższy odcinek, to na jego życzenie można mu podpowiadać drogę: kierunki albo posłużyć się kątem geometrycznym lub godziną na tarczy zegara.

Warto pamiętać, że pracownik znajdujący się naprzeciwko podaje informacje o kierunku właściwe dla klienta.

6) Dokumenty bankowe.

Poniżej wskazujemy proste rozwiązanie, dobre praktyki rynkowe, które mogą stanowić dla banków inspirację w zakresie tworzenia i wdrażania rozwiązań dla klientów z niepełnosprawnościami.

a) Karty bankowe.

Dla klientów z niepełnosprawnością wzroku najwygodniejsze są karty do bankomatów z wyraźnym wizerunkiem w wyrazistych kolorach oraz znacznikami kierunkowymi, które można wyczuć dotykem.

Przykład w tym zakresie stanowi karta wykorzystywana przez jeden z brytyjskich banków opracowana w kontrastowych kolorach oraz kształcie wskazującym, którą stroną należy kartę wkładać do bankomatu / terminala.

Jeden z polskich banków wytłacza na karcie dane posiadacza karty, dzięki czemu osoba niewidoma może dotykem bardzo dobrze rozpoznać, gdzie jest wytłoczenie. Tekst wypukły, znajdujący się w konkretnym miejscu karty daje orientację, gdzie znajduje się przód i góra karty.

Innym stosowanym na świecie rozwiązaniem jest możliwość zamówienia przez klienta narzędzia do płatności bezgotówkowych niewymagającego każdorazowego wpisywania PIN-u w terminalu płatniczym (dla osób z ograniczoną sprawnością manualną, dla których wpisywanie PIN-ów na małej klawiaturze terminala jest trudne) – wszelkiego rodzaju „zblizaki” – karty, breloczki, naklejki.

Wartą uwagi jest także praktyka zaznaczania szczególnych potrzeb komunikacyjnych w kartotece klienta (ważne: bez zaznaczania konkretnej niepełnosprawności klienta, gdyż jest to niezgodne z polskim prawem dotyczącym ochrony danych wrażliwych):

- preferowany sposób kontaktu: telefoniczny lub pisemny (sms, mail, list), aby unikać np. dzwonienia do osób z niepełnosprawnością słuchu,
- dostarczanie korespondencji operacyjnej w alfabecie Braille’a, jeśli bank oferuje taką możliwość (w tym dostarczanie PIN-ów),
- możliwość zaznaczenia faktu posługiwania się przez klienta czasowo lub na stałe alternatywną formą podpisu (klient niepodpisujący się tradycyjnym podpisem odręcznym),
- repozytorium umożliwiające przechowywanie alternatywnej formy podpisu klienta, np. w postaci odcisku kciuka klienta.

b) Korespondencja bankowa

Istotnym aspektem komunikacji z klientami są kwestie dostępnej formy korespondencji bankowej i materiałów dla klienta (przede wszystkim regulaminy, umowy, OWU itp.).

Poniżej podajemy wskazówki techniczne pozwalające zapewnić wysoką czytelność, przejrzystość i jasność korespondencji bankowej dla tej grupy klientów.

W przypadku korespondencji wskazane jest zadbanie o jej wysoką czytelność przez:

1. Ograniczenie liczby krojów czcionki w jednym tekście do max 3: nagłówki, śródtytuły i tekst właściwy mogą mieć różny krój, natomiast tekst właściwy powinien być napisany jednym krojem czcionki. Ewentualne wyróżnienia fragmentów powinny następować przez zastosowanie kursywy, pogrubień i podkreśleń – należy je jednak stosować oszczędnie, gdyż użyte w nadmiarze – zmniejszają czytelność tekstu. Bez względu należy unikać pisania fragmentów tekstu wersalikami.

2. Zastosowanie podstawowych krojów czcionek (tj. typu regular, book), których małe litery cechują się stosunkowo małymi wydłużeniami górnymi i dolnymi liter oraz dużym światłem wewnętrznym litery. Jednym z wymogów dostępności (WCAG 2.0.) jest używanie czcionek bezszeryfowych. Czcionki szeryfowe sprawiają, że osoby z niepełnosprawnością wzroku mają trudności z interpretacją kształtów poszczególnych liter.

3. Właściwą wielkość czcionki. Standardowo w przypadku publikacji drukowanych tekst zwykły powinien mieścić się w ramach 12 – 14 pt, z nagłówkami 16 – 18 pt i małymi elementami, takimi jak przypisy, minimalnie 6 pt. Należy zapewnić możliwość powiększenia wielkości czcionki w umowach i regulaminach przekazywanych osobom z niepełnosprawnościami wzroku, w tym seniorom lub dostarczenia klientom przed podpisaniem umowy wzorca umownego pocztą elektroniczną lub na nośniku umożliwiającym powiększenie.

4. Odpowiednie światło i kompozycję wizualną tekstu. Interlinia powinna wynosić minimum 120%-140% wysokości czcionki. Lepsze są wiersze krótsze niż dłuższe – najlepiej nie dłuższe niż 50-60 znaków ze spacjami. Zgodnie z przyzwyczajeniem wydawniczym dla naszej części świata raczej nie justuje się wierszy krótszych niż 40 znaków ze spacjami. Należy zadbać o usunięcie tzw. „wdów, sierot i bękartów”. Nie należy rozdzielać pomiędzy 2 linijki istotnych ciągów logicznych takich jak daty, imię+nazwisko czy nie+czasownik.

5. Zgodnie z zaleceniami międzynarodowego standardu dostępności WCAG 2.0. teksty powinny być wyrównywane do lewej krawędzi. Ułatwia to śledzenie i rozumienie tekstu dyslektykom i osobom słabowidzącym.

6. Dobry kontrast tekstu – litery powinny wyraźnie odcinać się z tła, a druk powinien być wyraźny.

7. Liniową strukturę logiczną tekstu. Powinna być liniowa, bez dygresji i długich wtrąceń w nawiasach, a graficzne rozłożenie na stronie – proste i wyraziste zgodnie z zasadą od góry do dołu i podziałem logicznym na akapity. Należy wystrzegać się zbyt długich i wielokrotnie złożonych zdań. Należy unikać efektów takich jak przenikanie się tekstów lub tekstów i rysunków (w przypadku dokumentów elektronicznych rysunki powinny zawierać opis alternatywny inny niż nazwa czyli nie 123.jpg tylko np.

zdjęcie karty do bankomatu w kontrastowych kolorach) i wpisywanie tekstu w nietypowe kształty – np. w układ kołowy. Pozwoli to na płynne odczytanie tekstu również przez oprogramowanie OCR – czyli wykorzystywane przez skanery zamieniające tekst czarnodrukowy na tekst w wersji elektronicznej dostępnej dla osób niewidomych.

c) Dokumenty elektroniczne

Dobłą praktyką będzie udostępnienie przez bank na swojej stronie odnośników do rekomendowanych aplikacji komputerowych i mobilnych do głośnego odczytywania treści dokumentów elektronicznych oraz stworzenie elektronicznego repozytorium dokumentów dla klientów – regulaminów, tabel opłat i prowizji, wzorów wniosków oraz umów itp.

Repozytorium powinno być obsługiwane z poziomu dostępnej strony internetowej (zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale IX 2). Przed zamieszczeniem każdego kolejnego dokumentu w repozytorium należy przetestować go wskazywanymi klientom programami, aby potwierdzić, że odczytywana jest pełna treść, bez błędów.

Dostępność materiałów elektronicznych w formacie dostępnego PDF (czyli dostosowanego do odczytania przez czytniki ekranu).

W przypadku plików PDF czytniki ekranu miewają problem z właściwym odczytaniem tabel. Ma to duże znaczenie np. w przypadku tabeli prowizji i opłat. Lepiej stosować tekst ciągły, z zastosowaniem dwukropka lub myślnika: np. miesięczne zakupy poniżej 200 zł: 5 zł, powyżej 200 zł: bezpłatnie.

Należy podkreślić, że dla czytników ekranu PDF graficzny to dokument pusty. Odpowiadając np. na reklamację, należy wysłać samą treść jako PDF tekstowy lub dokument Word. Tekstu nie należy pisać wielkimi literami ani stosować rozstrzelonego druku. Gdy pomiędzy liniami są spacje, a klient pracuje z syntezatorem mowy, tekst staje się całkowicie niezrozumiały.

Wygodnym rozwiązaniem jest tworzenie dokumentów PDF z możliwością wpisywania w te dokumenty danych (np. imię i nazwisko, data, itp.), zapisania w pamięci urządzenia i wydrukowania.

Dobłą praktyką jest także przygotowywanie przewodników i materiałów informacyjnych dla klientów o szczególnych potrzebach.

Zalecane jest udostępnienie klientom w ogólnie dostępnym miejscu wzorów wypełnienia poszczególnych dokumentów typu zlecenia, wnioski, załączniki do umów – zwłaszcza w przypadku dokumentów wypełnianych przez klienta samodzielnie.

Dobłą praktyką może być również udostępnienie w oddziałach prowadzących obsługę kasową lub udostępniających bankomaty/wpłatomaty przewodnika po banknotach

i monetach będących aktualnie w obiegu, dedykowanego osobom słabowidzącym i niewidzącym.

Rozwiązaniem korzystnym dla wszystkich klientów będzie uproszczenie języka, którym pisane są dokumenty bankowe oraz materiały marketingowe. Na skomplikowanie języka wpływają: długość i skomplikowana struktura gramatyczna zdań, poziom skomplikowania słownictwa oraz zawartość metafor. Stopień skomplikowania tekstu określa się indeksem FOG, pokazującym, jakie trzeba mieć wykształcenie, aby dany tekst zrozumieć. Polska wersja indeksu FOG-PL, została opracowana w Instytucie Filologii Polskiej Uniwersytetu Wrocławskiego. Wskazuje następujące stopnie skomplikowania tekstu:

FOG 1-6 przystępność na poziomie szkoły podstawowej

FOG 7-9 przystępność na poziomie gimnazjum

FOG 10-12 przystępność na poziomie szkoły średniej

FOG 13-15 przystępność na poziomie studiów licencjackich

FOG 16-17 przystępność na poziomie studiów magisterskich

FOG 18-21 przystępność na poziomie studiów doktoranckich

FOG 22 przystępność na poziomie wykształcenia co najmniej doktoranckiego.

Na przygotowanej przez Uniwersytet Wrocławski stronie „prosta polszczyzna. Standard Uniwersytetu Wrocławskiego” (<http://ppp.uni.wroc.pl/>) można znaleźć publikacje nt. metod upraszczania tekstów użytkowych oraz link do narzędzia pozwalającego sprawdzić stopień skomplikowania przygotowanego tekstu.

7) Aspekty prawne.

a) Osoby z niepełnosprawnością słuchu.

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 w polskim prawodawstwie. Jedyna istniejąca ustawa opisująca możliwe konteksty zastosowania PJM w sytuacjach składania oświadczeń woli dotyczy organów administracji publicznej, podmiotów medycznych, służb publicznych¹ oraz telekomów. Dlatego też ewentualne tłumaczenia umów i in-

¹ 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.).

strukcji bankowych na PJM mogą mieć charakter wyłącznie informacyjny. Aby zakupić usługę albo produkt lub z nich zrezygnować, klient musi podpisać dokument sformułowany w jednym z tradycyjnych języków narodowych akceptowalnych przez dany bank. Stosowanie w komunikacji z klientem niesłyszącym pomocy tłumacza języka migowego jest niewątpliwie dużym ułatwieniem i umożliwia przekazanie informacji w sposób zdecydowanie bardziej precyzyjny.

Niemniej jednak, przeprowadzone wśród osób z niepełnosprawnościami konsultacje wykazały, iż od banków nie oczekują one zapewnienia pomocy tłumacza migowego w każdym oddziale oraz przez cały czas ich otwarcia. Osoby z niepełnosprawnościami podkreślały, że wskazany 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 jest widoczna tendencja do poprawiania sytuacji osób z niepełnosprawnościami. 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 z niepełnosprawnościami nieograniczonego dostępu do wszystkich fundamentalnych swobód i praw².

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 z niepełnosprawnością słuchu 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.

b) Osoby z niepełnosprawnością wzroku.

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

² Tekst Konwencji: www.unic.un.org.pl/dokumenty/Konwencja_Praw_Osob_Niepełnosprawnych.pdf

Więcej informacji: www.mpips.gov.pl/bip/projekty-aktow-prawnych/w-zwiazku-z-umowami-miedzynarodowymi/konwencja-oprawachosobniepełnosprawnych-niosekratyfikacyjn1/

wszystkim zarówno najświeższych, jak i sygnalizowanych już w I i II 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 z niepełnosprawnościami, 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.

c) Osoby niemogące pisać.

W przypadku osób niemogących pisać, podczas podpisywania dokumentów znaczenie ma regulacja zawarta w art. 79 Kodeksu Cywilnego. Zgodnie z jej treścią *„Osoba niemogąca 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 niemogącego pisać, lecz mogącego czytać.”*

d) Psy asystujące oraz psy przewodniki.

Zgodnie z ustawą z dnia 21 listopada 2008 roku o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych (...), osoby z niepełnosprawnościami mają prawo wstępu z psem przewodnikiem, psem asystującym lub psem wspomagającym do większości budynków użyteczności publicznej. Art. 20a ww. ustawy precyzuje, w jakich obiektach mogą te psy przebywać – w grupie tej zawierają się banki.

Na mocy ww. Ustawy pies wspomagający osobę z niepełnosprawnością wchodzący do budynku użyteczności publicznej nie musi mieć kagańca. Musi jednak spełniać pewne warunki: powinien być ubrany w specjalną uprzęż z widocznym napisem „Pies asystujący”, a jego właściciel powinien mieć przy sobie świadectwa szczepień psa oraz certyfikat stwierdzający, że pies jest wyszkolonym psem przewodnikiem. W razie wątpliwości dotyczących statusu psa, pracownik banku ma prawo poprosić właściciela o okazanie stosownych dokumentów. Certyfikaty wydają organizacje szkolące psy, które uzyskały stosowne uprawnienia od Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.

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

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 np. osoby:

- po udarze,
- po wylewie,
- po wypadku komunikacyjnym / drogowym,
- po innych wypadkach,
- chorujące na chorobę Parkinsona,
- w zaawansowanym stadium stwardnienia rozsianego,
- sparaliżowane lub unieruchomione z różnych innych powodów.

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:

- dane osoby wnioskującej: imię, nazwisko, adres miejsca spotkania,
- numer telefonu kontaktowego – w celu umówienia wizyty przez pracownika banku,
- krótki opis niepełnosprawności (np. osoba po udarze – mówi, ale nie będzie mogła złożyć odręcznego podpisu z powodu porażenia kończyn górnych),
- temat spotkania (np. zawarcie umowy o rachunek bankowy itp.).

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

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

Konieczne jest, aby do obsługi osoby z niepełnosprawnością 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 wyznaczony/wyznaczeni do obsługi osoby z niepełnosprawnością poza siedzibą banku powinien/powinni podczas obsługi tej osoby zachować się w sposób uwzględniający zasady *savoir vivre* oraz być przygotowanym/przygotowani 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. Klient powinien jednak zostać wcześniej uprzedzony o takiej konieczności (np. podczas umawiania wizyty).

VI. Contact Center.

1) Osoby z niepełnosprawnościami słuchu i mowy.

a) Alternatywne kanały zdalne.

Osoby z niepełnosprawnościami i słuchu i mowy mają ograniczony lub uniemożliwiony dostęp do korzystania z usług bankowych, dlatego banki powinny zwrócić uwagę na fakt zapewnienia alternatywnego kanału obsługi w przypadku dyspozycji lub usług wymagających potwierdzenia telefonicznego. Zaleca się bankom dokonanie rewizji form dostępności swoich procesów, aby osoba z niepełnosprawnością mogła zrealizować wszystkie dyspozycje, jakie bank ma w swojej ofercie. W przypadku kontaktu klienta z niepełnosprawnością słuchu i mowy, bank powinien opracować procedury informowania klienta lub osoby trzeciej kontaktującej się w jej imieniu o możliwościach realizacji dyspozycji w pozostałych kanałach zdalnych takich jak serwis transakcyjny, połączenie video, czat. Dodatkowo warto rozważyć proces udzielania informacji pocztą tradycyjną, e-mailem lub za pomocą sms.

Obsługa poprzez czat:

- osoby z niepełnosprawnościami słuchu i mowy, które znają zasady pisowni języka polskiego mogą za pomocą opcji czat kontaktować się z pracownikiem banku w trybie informacyjnym oraz składać dyspozycje w zakresie podstawowych czynności,
- video jako zastępcza forma dla połączeń telefonicznych.

Banki powinny rozważyć obsługę osób z niepełnosprawnością słuchu posługujących się polskim językiem migowym za pomocą połączenia video:

- z pracownikiem banku znającym PJM,
- z udziałem tłumacza PJM, który jest osobą trzecią w kontakcie i tłumaczy na żywo rozmowę z osobą niesłyszącą; wymaga to nawiązania współpracy z firmą zewnętrzną i trójdzielenia ekranu; tłumacz dzwoni w imieniu osoby niesłyszącej do Contact Center.

Infolinia:

Należy zwrócić uwagę, że osoby z niepełnosprawnością słuchu często nie są w stanie samodzielnie skorzystać z infolinii bankowej. Dlatego należy tak konstruować procesy bankowe, aby realizacja przez klientów każdej czynności obsługowej była możliwa co najmniej dwoma alternatywnymi kanałami. W szczególności należy zapewnić roz-

wiązania alternatywne dla obsługi przez infolinię, pozwalające klientowi na: szybkie zablokowanie lub aktywację karty bankowej o każdej porze, zmianę limitów, złożenie reklamacji. Dobrym rozwiązaniem będzie przygotowanie specjalnej ścieżki umożliwiającej udział w kontakcie telefonicznym wskazanej przez klienta osoby zaufanej jako pośrednika w komunikacji na wypadek sytuacji, w której klient nie ma dostępu do internetu ani oddziału, a musi sprawę załatwić szybko (np. zablokować zgubioną kartę do bankomatu).

Dla klientów ze spektrum autyzmu oraz wszystkich nadwrażliwych na dźwięki ważne jest, aby istniała możliwość wyłączenia muzyki (w oczekiwaniu na połączenie z konsultantem).

WAŻNE!

Szczególną uwagę banki powinny zwrócić na dostosowanie procedur obsługi w kanałach zdalnych oraz procedur reklamacyjnych.

b) Zasady obsługi i aranżacja stanowiska konsultanta.

Niepełnosprawności związane ze słuchem czy mową pojawiają się często wraz z wiekiem, co prowadzi do sytuacji, w której osoby starsze, korzystające z Contact Center, mają problemy z usłyszeniem całego przekazu. Pracownik Contact 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 niepełnosprawnością 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 Contact Center poprzez:

- a) usytuowanie stanowisk w sposób umożliwiający głośną rozmowę bez zakłócania pracy na sąsiednich stanowiskach,
- b) przygotowanie aranżacji powierzchni Contact 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 Contact Center będzie miejscem, w którym zapewniona zostanie odpowiednia jakość rozmów z osobami z niepełnosprawnościami słuchu.

VII. Bankomat.

1) Osoby z niepełnosprawnością wzroku.

Dostosowanie bankomatów do potrzeb osób z niepełnosprawnością 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. alfabetem Braille'a, wypukłością wyczuwalną pod opuszką palca),
- odtwarzaniu krótkich dźwięków sygnalizujących naciśnięcie przycisków bankomatu,
- umieszczeniu wypukłych symboli dla przycisków akceptacji, anulacji oraz powrotu do poprzedniego ekranu / operacji.

Zaleca się, aby wszystkie automaty były wyraźnie oznaczone i swoją barwą kontrastowały z kolorem tła – minimalny kontrast na poziomie LRV=30.

Dodatkowo, znaczącym udogodnieniem dla osoby z niepełnosprawnością wzroku byłoby udostępnienie dla komunikatów wyświetlanych na ekranie wersji graficznej/kontrastowej. Podczas wpisywania numeru PIN klient powinien słyszeć dźwięk naciskanych klawiszy oraz np. komunikat: „gwiazdka, gwiazdka, gwiazdka, gwiazdka”, aby wiedział, że znaki są wpisywane. Dobrą praktyką byłoby, aby komunikaty powiązane z klawiszami numerycznymi były przedstawiane np. w następujący sposób:

1. wypłata gotówki,
2. sprawdzenie salda,
3. itd.

Nie należy rozbudowywać komunikatów o dodatkowe słowa, np. „aby wypłacić 50 zł naciśnij klawisz 1”, gdyż wydłuża to operację i prowadzi do tego, że bankomat pyta, czy potrzebny jest dodatkowy czas.

Powinno zostać ujednolicone powiązanie klawiszy z kwotami, np. klawisz 1 to zawsze 20 zł lub 50 zł, klawisz 2 to zawsze 100 zł, itd.

Inne udogodnienia to:

- zapętlona informacja o czynnościach możliwych do wykonania na danym ekranie,
- aktualne oprogramowanie z komunikatami głosowymi w bankomatach,

- dostępność wplatomatów dla osób z niepełnosprawnościami, w tym udźwiękowanie opcji wpłat dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

Należy przy tym zwrócić uwagę na kilka podstawowych kwestii:

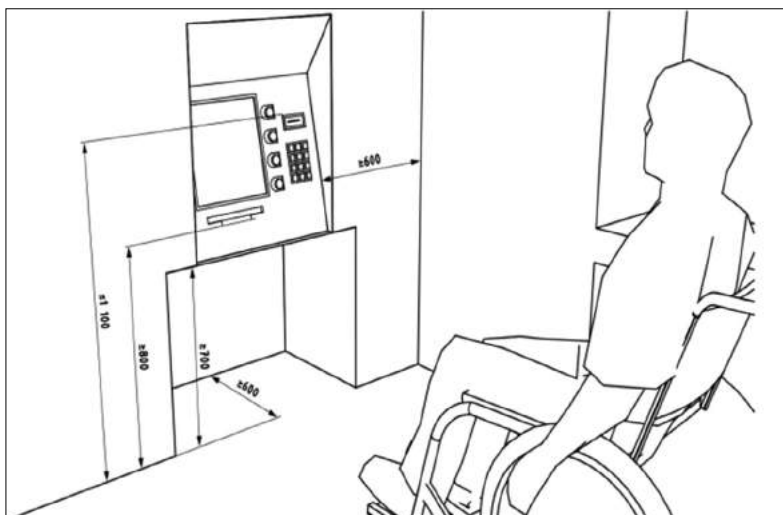
- podłączenie słuchawek nie powinno automatycznie wyłączać monitora, gdyż osoby z niepełnosprawnością wzroku kontrolują w pewnym stopniu operacje wykonywane na nim; w przypadku wyboru opcji z monitorem, wyświetlana treść powinna być kontrastowa; ewentualne wyświetlane na ekranie reklamy, przy wyborze jednej z powyższych opcji, nie powinny zakłócać płynności operacji;
- 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).

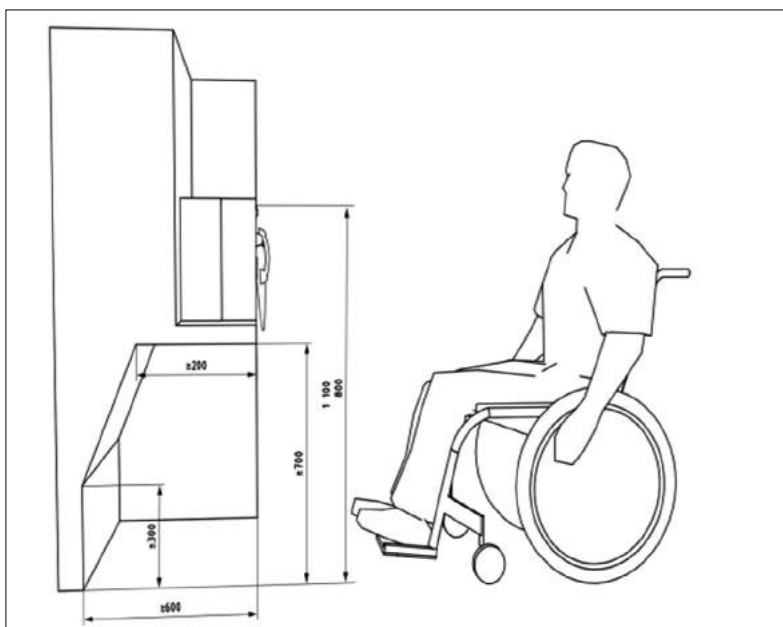
2) Osoby z niepełnosprawnością ruchu.

Jedną z najważniejszych przeszkód związanych z korzystaniem z bankomatów przez osoby z niepełnosprawnością ruchową jest umieszczanie urządzeń zbyt wysoko oraz zbyt głęboko. Ekran i obsługa powinny być posadowione na optymalnej wysokości 80 – 110 (120) cm umożliwiającej bezpieczne korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnością (w szczególności dotyczy to osób poruszających się na wózkach), osoby niskiego wzrostu oraz pod kątem, aby były wygodne również dla osób pełnosprawnych. Szczegółowe wymogi w tym zakresie zawiera publikacja wydana przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji „Projektowanie bez barier – wytyczne”, opracowana między innymi na podstawie *Normy ISO 21542:2011 Building construction – Accessibility and usability of the built environment*.

Dzięki uprzejmości Fundacji INTEGRACJA zamieszczamy grafiki przedstawiające sposób konstruowania / umieszczania bankomatów / urządzeń samoobsługowych tak, aby były one przyjazne osobom z niepełnosprawnościami. Przykłady pochodzą z międzynarodowej normy ISO 21542:2011.



Przykład bankomatu (wymiary w milimetrach)



Wysokość umiejscowienia telefonu dla osób na wózkach (wymiary w milimetrach)

VIII. Urządzenia VTM.

Urządzenia samoobsługowe znane jako VTM (ang. Video Teller Machine) podobnie jak bankomaty i wpłatomaty zapewniają klientowi obsługę bez fizycznego kontaktu z pracownikiem banku. Oferują jednak znacznie szerszy wachlarz możliwych do wykonania operacji, w tym (w zależności od urządzenia) możliwość składania dyspozycji bankowych, zmiany zleceń na kontach, a nawet – podpisywania umów bankowych. Część usług realizowana jest poprzez automatyczne skrypty, przy pozostałych konieczne jest, by klient połączył się poprzez urządzenie VTM z infolinią lub czatem bankowym.

W przypadku urządzeń VTM obowiązują wszystkie zalecenia wymienione w rozdziale o bankomatach. Dodatkowo należy zwrócić uwagę na następujące elementy, ułatwiające korzystanie z urządzeń osobom z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, narządów ruchu oraz zmniejszoną sprawnością manualną:

1. Odpowiednie umieszczenie i zaznaczenie przycisku do nawiązania kontaktu z konsultantem, który następnie mógłby pomóc w dalszej obsłudze.
2. Umożliwienie klientowi łatwego dostępu do sformułowanej prostym językiem, ale dokładnej instrukcji ogólnej obsługi urządzenia oraz instrukcji wykonywania kolejnych czynności; komunikat powinien zostać dostarczony zarówno w formie pisemnej (wyświetlany na ekranie tekst), jak i głosowej; dobrą praktyką jest przedstawienie sposobu wykonania bardziej skomplikowanych czynności obsługi urządzenia, takich jak skanowanie dokumentów czy składanie podpisów, filmami instruktażowymi opatrzonymi zarówno audiodeskrypcją, jak i dokładnym komentarzem głosowym; obowiązkowo należy zapewnić możliwość powtórzenia instrukcji/filmu instruktażowego.
3. Jeśli urządzenie zapewnia klientowi możliwość kontaktu z pracownikiem banku przez kanał elektroniczny, klient powinien mieć możliwość wyboru między rozmową głosową a rozmową poprzez czat. Dobrą praktyką jest umożliwienie klientowi wideokonferencji z tłumaczem języka migowego.
4. Elementy urządzenia wykorzystywane w procesie obsługi klienta, takie jak miejsce wkładania dokumentów, ekran dotykowy do składania podpisów, czytnik kart, skaner dowodów itp. powinny być wyraźnie oznaczone i znajdować się w miejscach logicznych, łatwo dostępnych dla klienta, niewymagających nachylenia się, wspinięcia się na palce czy obchodzenia urządzenia dookoła.
5. Jeśli do wykonywania operacji bankowych z wykorzystaniem urządzenia konieczne jest korzystanie z klawiatury literowej, należy wyposażyć urządzenie

w tradycyjną klawiszową klawiaturę typu QWERTY z dużymi klawiszami. Umożliwi to korzystanie z urządzenia osobom słabowidzącym oraz osobom o ograniczonej sprawności manualnej, które mogłyby mieć trudność z korzystaniem z klawiatury na ekranie dotykowym. Klawiatura QWERTY powinna posiadać standardowe, wypukłe oznaczenia klawiszy f oraz j, co umożliwi skorzystanie z niej osobom niewidomym.

IX. Internet.

Strony internetowe banków oraz systemy transakcyjne 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 2.0)**³⁴, który wydawany jest w ramach organizacji Konsorcjum World Wide Web. W ramach tego konsorcjum realizowana jest tzw. inicjatywa WAI⁵ – *Inicjatywa dostępności do Sieci* – która ma na celu zwiększenie dostępności stron WWW w szerokim znaczeniu. Sposób dostępu powinien być łatwy i skuteczny dla jak najszerzej grupy potencjalnych użytkowników, niezależnie od ich ograniczeń, niepełnosprawności, lokalizacji, wyposażenia lub przepustowości ich sieci.

1) Definicja bankowości internetowej.

Jako bankowość internetową należy rozumieć treść serwisu internetowego banku, wartość aplikacji, w tym aplikacji mobilnej 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 osób o specjalnych potrzebach.

Dostosowanie bankowości internetowej

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

Skrypt – informacje dostarczane przez skrypt powinny zawierać tekst alternatywny, który może być odczytany przez technologie asystujące.

³⁴ 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>

⁴ <http://www.bankers.asn.au/Industry-Standards/ABAs-Accessibility-of-Electronic-Banking-/Internet-Banking-Standard#5>

⁵ Web Accessibility Initiative – inicjatywa organizacji Konsorcjum World Wide Web (W3C).

Formularze – 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.

Linki – powinny być opisane w taki sposób, aby użytkownicy korzystający z technologii asystujących mogli je aktywować oraz jednoznacznie zidentyfikować. Dodatkowo twórcy bankowych stron internetowych powinni zapewnić użytkownikowi taki sposób poruszania się po serwisie, który pomija powtarzające się łącza nawigacyjne.

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 z niepełnosprawnością wzroku, ruchu lub z niepełnosprawnością intelektualną potrzebują więcej czasu na wykonanie niektórych operacji, dlatego warto rozważyć możliwość wydłużenia tego czasu.

Wprowadzanie danych – konieczność wprowadzania danej informacji, w ramach jednego formularza, powinna być w miarę możliwości ograniczona 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.

Rejestracja (logowanie) – procedury logowania i bezpieczeństwa muszą być zaprojektowane w taki sposób, aby dać możliwość obsługi strony www przy użyciu wyłącznie klawiatury.

Testowanie dostępności:

- faza projektowania – przed wdrożeniem, zaleca się, aby użytkownicy w różnym wieku oraz z różnym zakresem niepełnosprawności 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,
- technologie asystujące – 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 dostępności, zrozumienia i technologii online, dostosowanych do klientów o specjalnych potrzebach; 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.

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,
- dokonywanie płatności kartami płatniczymi,
- przelewów krajowych i zagranicznych,
- przeglądu i aktualizacji inwestycji,
- otwarcia lokat depozytowych,
- dokonywania interaktywnych kalkulacji online.

2) Standard WCAG 2.0.

Strony internetowe banków powinny być dostosowane dla osób o specjalnych potrzebach w tym osób z niepełnosprawnościami i starszych. Szczególna uwaga powinna zostać skupiona nie tylko na stronach firmowych, ale przede wszystkim na serwisach transakcyjnych. Strona www może zostać uznana za dostępną dla osób o specjalnych potrzebach jeśli spełni międzynarodowy standard WCAG 2.0.⁶ (Web Content Accessibility Guidelines). Standard ten obowiązuje w wielu krajach świata i ma swoje odniesienie w polskim prawie. Rozporządzenie w sprawie Krajowych Ram Inter-

⁶ Polskie tłumaczenie WCAG – <http://fdc.org.pl/wcag2/>

peracyjności, zobowiązuje podmioty publiczne oraz podmioty realizujące publiczne usługi telekomunikacyjne do jego stosowania. Europejska Agenda Cyfrowa zachęca również podmioty prywatne do stosowania WCAG 2.0. oraz dobrych praktyk umożliwiających swobodne korzystanie z zasobów internetowych przez wszystkich obywateli niezależnie od ich wieku czy niepełnosprawności.

WCAG opiera się o cztery zasady:

- postrzegalność – informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika muszą być przedstawione użytkownikom w sposób dostępny dla ich zmysłów,
- funkcjonalność – komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia,
- zrozumiałość – informacje oraz obsługa interfejsu użytkownika muszą być zrozumiałe,
- solidność – treść musi być opublikowana tak, by mogła być skutecznie interpretowana przez różnego rodzaju oprogramowanie użytkownika, w tym technologie wspomagające.

W każdej z powyższych grup, twórcy WCAG zawarli punkty, precyzyjnie wyjaśniające poszczególne kryteria dostępności. Wersja WCAG 2.0., obecnie obowiązująca, zawiera 61 punktów, dodatkowo scharakteryzowanych na trzech poziomach dostępności: A, AA, AAA. Poziom A oznacza, że kryterium musi być bezwzględnie spełnione. AA oznacza, że kryterium powinno zostać spełnione, a poziom AAA oznacza, że kryterium może być dodatkowo spełnione. Spełnienie kryterium AA daje gwarancję pełnej dostępności strony www dla osób o specjalnych potrzebach.

Badanie

Najskuteczniejszym sposobem określenia dostępności strony www jest przeprowadzenie badania partycypacyjnego. Metoda ta, opisana w metodologii badawczej⁷ opracowanej przez Uniwersytet Śląski i Fundację Widzialni, polega na udziale w nim zarówno użytkowników niepełnosprawnych jak i specjalistów ds. dostępności.

Użytkownicy

Użytkownicy reprezentujący różne rodzaje niepełnosprawności badają serwis pod kątem własnej niepełnosprawności i z wykorzystaniem własnych narzędzi asystujących, takich jak: oprogramowanie czytające, powiększające, nakładki na klawiatury. Istnieje wiele innych narzędzi, jak np. linijki brajlowskie, wskaźniki nagłowne, itp. Na po-

⁷ Metodologia badania – <http://www.widzialni.org/container/metodologia-badania-dostepnosci-stron-www.pdf>

trzeby badania zgodnego z WCAG 2.0. wystarczą programy czytające i powiększające. Najbardziej popularne programy do odczytu serwisu to: NVDA, JAWS, Window-Eyes oraz programy powiększające: Zoomtext i Lunar. Grupa użytkowników powinna składać się z 3 do 4 osób. To optymalna ilość użytkowników, ponieważ jest to badanie jakościowe, gdzie liczą się indywidualne opinie i nie ma konieczności angażowania większej liczby osób. Wśród użytkowników powinny znaleźć się osoby o różnych rodzajach niepełnosprawności. Będą to osoby niewidome, słabowidzące, niesłyszące oraz osoby z niepełnosprawnością manualną. Każda z nich ma inne oczekiwania i inne potrzeby oraz używa innych narzędzi. Użytkownicy otrzymują do wykonania serię zadań charakterystycznych dla serwisu. Powinno to być np. założenie konta bankowego, wykonanie przelewu, odnalezienie adresu najbliższej placówki bankowej. Zadania powinny być jednoznaczne, a użytkownik nie powinien mieć wątpliwości, na czym polegają.

Ekspert

Analiza ekspercka jest podstawą badania serwisu www i na niej opierają się główne wnioski i rekomendacje. Ekspert przeprowadza swoją analizę w trzech krokach:

- Pierwszy to analiza zgodności z wykorzystaniem walidatora W3C Markup Validation Service (<http://validator.w3.org/>). Ekspert sprawdza poprawność semantyczną kodu HTML lub XHTML.
- Drugim krokiem jest sprawdzenie zgodności z W3C CSS walidatorem W3C CSS Validation Service (<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>). W obu badaniach ekspert odnotowuje niezgodności wskazane przez walidatory i co najważniejsze przedstawia propozycje rozwiązań.
- Trzecim etapem badania eksperckiego jest sprawdzenie zgodności serwisu z listą kontrolną WCAG 2.0.

„Mapa dostępności”⁸ opracowana w ramach Szerokiego Porozumienia na Rzecz Umiejętności Cyfrowych, rekomendowana przez Ministerstwo Cyfryzacji wskazuje, że ekspert powinien posiadać wiedzę programistyczną, doświadczenie w tworzeniu serwisów, gruntowną znajomość nie tylko HTML i CSS, ale również języków skryptowych.

Lista kontrolna WCAG 2.0.

Przy każdym z poniższych kryteriów zaznaczono w nawiasie poziom dostępności.

Zasada 1: Postrzegalność

Informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika muszą być przedstawione użytkownikom w sposób dostępny dla ich zmysłów.

⁸ Mapa dostępności – https://mac.gov.pl/files/mapa_dostepnosci.pdf

Wytyczna 1.1.

Alternatywa w postaci tekstu: dla każdej treści nietekstowej należy dostarczyć alternatywną treść w formie tekstu, która może być zamieniona przez użytkownika w inne formy (np. powiększony druk, braille, mowa syntetyczna, symbole lub język uproszczony).

1.1.1. Informacja nietekstowa (A)

Sprawdzenie, czy wszystkie elementy nietekstowe, umieszczone na stronie internetowej, takie jak: zdjęcia, obrazki ozdobne, ikony, wykresy, animacje, CAPTCHA, pola formularzy, aktywne mapy graficzne, ASCII Art., itp. wyposażone są w tekst alternatywny, tak aby mogły być przetworzone przez oprogramowanie użytkownika i dostarczyć komplet informacji, jakie ze sobą niosą.

Wytyczna 1.2.

Media zmienne w czasie: należy dostarczyć alternatywę dla mediów zmiennych w czasie.

1.2.1. Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) (A)

Sprawdzenie transkrypcji opisowej nagranych dźwięku dla wszystkich nagranych (nieprzekazywanych na żywo) materiałów dźwiękowych i wideo, publikowanych na stronie, takich jak np. podcasty dźwiękowe, pliki mp3, itp. Sprawdzenie opisu tekstowego lub dźwiękowego dla materiałów wideo (nieprzekazywanych na żywo), które nie zawierają ścieżki dźwiękowej.

1.2.2. Napisy rozszerzone (nagranie) (A)

Sprawdzenie napisów (dialogów, informacji dźwiękowych) dla wszystkich opublikowanych na stronie materiałów wideo (nieprzekazywanych na żywo).

1.2.3. Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie) (A)

Sprawdzenie, czy dla mediów zmiennych w czasie zapewniona jest treść alternatywna, opisująca tę samą historię i przedstawiająca te same informacje, co opublikowany materiał oraz czy obejmuje ona wszystkie ważne dialogi i działania, jak również wygląd otoczenia, które są częścią historii.

1.2.4. Napisy rozszerzone (na żywo) (AA)

Sprawdzenie, czy dla każdej treści multimedialnej, udostępnianej na żywo (materiały tylko dźwiękowe, webcasty, wideokonferencje, itd.) istnieją napisy zsynchronizowane z dźwiękiem.

1.2.5. Audiodeskrypcja (nagranie) (AA)

Sprawdzenie, czy prezentowany materiał wideo zawiera ścieżkę audio (w mowie), aby osoby niewidome go zrozumiały lub czy istnieje opcja jej włączenia.

1.2.6. Język migowy (nagranie) (AAA)

Sprawdzenie, czy treści multimedialne posiadające dźwięk zawierają tłumacza, przedstawiającego informacje w języku migowym.

1.2.7. Rozszerzona audiodeskrypcja (nagranie) (AAA)

Sprawdzenie, czy dla materiałów wideo, w których nie można dodać ścieżki z audiodeskrypcją z powodu synchronizacji ścieżki dźwiękowej (np. nie ma pauz w ścieżce audio), zapewnione są alternatywne wersje wideo z pauzami.

1.2.8. Alternatywa dla mediów (nagranie) (AAA)

Sprawdzenie, czy wszystkie udostępnione na stronie treści multimedialne, posiadające ścieżkę wideo, posiadają transkrypcję opisową.

1.2.9. Tylko audio (na żywo) (AAA)

Sprawdzenie, czy treści dźwiękowe prezentowane na żywo zawierają transkrypcję opisową w formie tekstowej. Przykładem może być transmitowana przez radio sztuka teatralna. W takim przypadku wystarczy zapewnić link do strony HTML, na której będzie zaprezentowany scenariusz.

Wytyczna 1.3.

Możliwość adaptacji: należy tworzyć treści, które mogą być prezentowane na różne sposoby (np. uproszczony układ wizualny), bez utraty informacji czy struktury.

1.3.1. Informacje i relacje (A)

Sprawdzenie sposobu zastosowania semantycznych znaczników HTML, dzięki którym technologie asystujące, takie jak np. programy czytające (screen readers), używane przez osoby z niepełnosprawnościami wzroku, mogą w prawidłowy sposób zinterpretować i odczytać treść strony. Główny nacisk na sprawdzenie zastosowania nagłówków w odpowiedniej hierarchii, etykiet dla pól formularzy, list do grupowania linków np. menu, tytułów i nagłówków dla tabeli, itp.

1.3.2. Zrozumiała kolejność (A)

Sprawdzenie, czy sekwencja nawigacji oraz czytania, określona za pomocą kolejności w kodzie HTML, jest logiczna i intuicyjna.

1.3.3. Właściwości zmysłowe (A)

Sprawdzenie, czy elementy nawigacyjne oraz komunikaty na stronie www nie polegają tylko na charakterystykach zmysłowych komponentów. Nie zależą od:

- kształtu,
- lokalizacji wizualnej, miejsca,
- dźwięku.

Wytyczna 1.4.

Możliwość rozróżnienia: użytkownik powinien móc dobrze widzieć bądź słyszeć treści — mieć możliwość oddzielenia informacji od tła.

1.4.1. Użycie koloru (A)

Sprawdzenie, czy rozróżnianie elementów wizualnych oraz przekazywanie treści zależne jest tylko od koloru.

1.4.2. Kontrola odtwarzania dźwięku (A)

Sprawdzenie, czy zaraz po wczytaniu strony www odtwarzany jest dźwięk, np.: zaczyna grać muzyka lub inny podkład dźwiękowy, automatycznie odtwarza się film reklamowy, itp. Dla użytkowników niewidomych dźwięki odtwarzane na stronie będą nakładać się z głosem lektora programu czytającego, utrudniając jego zrozumienie. Jeśli dźwięki trwają dłużej niż 3 sekundy, sprawdzenie, czy istnieje mechanizm, dzięki któremu użytkownik będzie mógł je zatrzymać, spauzować, wyciszyć lub zmienić głośność.

1.4.3. Kontrast (minimalny) (AA)

Sprawdzenie, czy kontrast pomiędzy tekstem lub grafikami tekstowymi a tłem jest w stosunku 4,5:1. Do sprawdzenia kontrastu można użyć prostego programu np. Colour Contrast Analyser, dostępnego na stronie <http://www.paciellogroup.com/resources/contrast-analyser.html>.

Jeżeli kontrast nie jest wystarczający, należy sprawdzić, czy istnieją kontrolki, które przełączają serwis w wysoki kontrast.

1.4.4. Zmiana rozmiaru tekstu (AA)

Sprawdzenie, czy po powiększeniu w przeglądarce rozmiaru czcionki do 200% nie następuje utrata zawartości lub funkcjonalności serwisu, np. obcinane są fragmenty tekstów, funkcjonalne elementy uciekają poza krawędzie przeglądarki, itp.

1.4.5. Obrazy tekstu (AA)

Sprawdzenie, czy treści przedstawione są za pomocą grafiki, jeśli ta sama prezentacja wizualna może być zaprezentowana jedynie przy użyciu tekstu. Wyjątkiem jest tekst, który jest częścią logo lub nazwy własnej produktu.

1.4.6. Wzmocniony kontrast (AAA)

Sprawdzenie, czy kontrast pomiędzy tekstem lub grafikami tekstowymi a tłem jest w stosunku 7:1.

1.4.7. Niska głośność lub brak tła dźwiękowego (AAA)

Sprawdzenie, czy dla udostępnionych na stronie internetowej nagrań audio, które:

- zawierają głównie mowę,
- nie są CAPTCHA w postaci audio,
- nie są utworami muzycznymi

jest spełnione przynajmniej jedno z poniższych założeń:

- nagranie audio nie będzie zawierało w tle utrudniających odbiór dźwięków,
- dźwięki w tle mogą zostać wyłączone przez użytkownika,
- głośność dźwięków w tle jest przynajmniej o 20 decybeli mniejsza (4 razy cichsze), niż głośność mowy, która stanowi główną treść nagrania; wyjątkiem mogą być sporadyczne, jedno- lub dwusekundowe wstawki dźwiękowe.

1.4.8. Prezentacja wizualna (AAA)

Sprawdzenie, czy tekst na stronie internetowej przedstawiony jest w taki sposób, aby użytkownicy z problemami kognitywnymi (poznawczymi), trudnościami w uczeniu się, wadami wzroku, itp. nie mieli kłopotów z jego odczytaniem.

1.4.9. Obrazy tekstu (bez wyjątków) (AAA)

Sprawdzenie, czy grafiki tekstowe zostały użyte jedynie jako dekoracje, nieniosące znaczenia lub, czy informacja nie może zostać przekazana w inny sposób, np. gdy tekst jest częścią logo lub nazwy własnej produktu (marki).

Zasada nr 2: Funkcjonalność

Komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia.

Wytyczna 2.1.

Dostępność z klawiatury: zapewnienie dostępności wszystkich funkcjonalności za pomocą klawiatury.

2.1.1. Klawiatura (A)

Sprawdzenie, czy każdy element serwisu i jego funkcjonalność dostępny jest przy użyciu klawiatury, za wyjątkiem tych, które konwencjonalnie nie mogą być wykonane klawiaturą (np. rysunek odręczny).

2.1.2. Brak pułapki na klawiaturę (A)

Sprawdzenie, czy użytkownik może poruszać się po wszystkich elementach nawigacyjnych strony, używając jedynie klawiatury oraz, czy istnieje blokada, która wymusi na użytkowniku wykonanie jakiejś akcji myszką, aby przejść do następnego aktywnego elementu.

2.1.3. Klawiatura (bez wyjątków) (AAA)

Sprawdzenie, czy cała funkcjonalność strony dostępna jest przy użyciu klawiatury, bez żadnych wyjątków.

Wytyczna 2.2.

Wystarczająca ilość czasu: zapewnienie użytkownikom wystarczająco dużo czasu na przeczytanie i skorzystanie z treści.

2.2.1. Możliwość dostosowania czasu (A)

Sprawdzenie, czy użytkownik dysponuje wystarczająco dużą ilością czasu na wykonanie czynności, bez niespodziewanych zmian treści, które mogą być wynikiem nałożonego limitu czasowego. Jeśli strona lub aplikacja ma limit czasowy na wykonanie danego zadania, następuje sprawdzenie, czy istnieje opcja jego wyłączenia, ustawienia lub zwiększenia. Wyjątkiem są zdarzenia zachodzące w czasie rzeczywistym (np. aukcje, zakup akcji), gdzie limit czasowy jest absolutnie konieczny lub gdy okres czasu wynosi ponad 20 godzin.

2.2.2. Pauza, zatrzymanie, ukrywanie (A)

Sprawdzenie, czy wszystkie informacje, które są automatycznie przesuwane i widoczne dłużej niż 5 sekund lub automatycznie się aktualizują oraz przedstawione są równolegle z inną treścią, posiadają mechanizm, który pozwoli na ich zatrzymanie, wstrzymanie lub ukrycie. Wyjątkiem może być sytuacja, w której przesuwanie lub mruganie jest integralną częścią wykonywanej operacji, np. animacja, która pojawia się w trakcie ładowania treści, ponieważ jej zatrzymanie zasugeruje, że ładowanie treści zostało przerwane.

2.2.3. Brak ograniczeń czasowych (AAA)

Sprawdzenie, czy użytkownicy posiadają tyle czasu, ile potrzebują, na wykonanie określonego zadania na stronie internetowej oraz czy żadna funkcjonalność nie posiada limitu czasu.

2.2.4. Zakłócenie pracy użytkownika (AAA)

Sprawdzenie, czy mechanizmy, które mogą rozpraszać użytkownika i przeszkadzać podczas wykonywania czynności w serwisie (komunikaty, informacje, itp.) mają możliwość odłożenia w czasie lub wyłączenia. Pominąć można pilne alarmy lub potwierdzenia w czasie dokonywania zmian.

2.2.5. Ponowne potwierdzenie autentyczności (AAA)

Sprawdzenie, czy użytkownik może kontynuować czynności bez utraty danych z aktualnej strony w momencie, kiedy skończy się czas sesji autoryzowanej przez niego i system poprosi o ponowną autoryzację.

Wytyczna 2.3.

Ataki padaczki: nie należy projektować treści w taki sposób, aby prowokować ataki padaczki.

2.3.1. Trzy błyski lub wartości poniżej progu (A)

Sprawdzenie, czy istnieją treści zwiększające ryzyko napadu padaczki poprzez oddziaływanie na układ nerwowy człowieka, które migają więcej niż 3 razy na sekundę i zawierają dużo czerwieni.

2.3.2. Trzy błyski (AAA)

Sprawdzenie, czy w serwisie nie ma żadnych elementów, które migają z większą częstotliwością niż trzy razy na sekundę.

Wytyczna 2.4.

Możliwość nawigacji: dostarczenie narzędzi ułatwiających użytkownikowi nawigowanie, znajdowanie treści i ustalanie, gdzie się w danym momencie znajduje.

2.4.1. Możliwość pominięcia bloków (A)

Sprawdzenie, czy są linki, które umożliwiają ominięcie nawigacji i innych powtarzających się elementów na podstronach. Jeśli strona oparta jest na prawidłowej strukturze nagłówków, może to być wzięte pod uwagę jako technika wystarczająca zamiast linku typu „Przeskocz do treści głównej”.

2.4.2. Tytuł strony (A)

Sprawdzenie, czy strona internetowa ma tytuł opisowy. Każda podstrona powinna posiadać unikalny tytuł.

2.4.3. Kolejność fokusa (A)

Sprawdzenie, czy poruszanie się po linkach, elementach formularzy, itd. jest logiczne i intuicyjne.

2.4.4. Cel linku (w kontekście) (A)

Sprawdzenie, czy linki lub przyciski formularza, czy też obszary aktywne map odnośników, nie są dwuznaczne dla użytkowników i są wystarczająco opisane. Powinny mieć jasne określenie swojego celu bezpośrednio z tekstu linkowanego lub w pewnych przypadkach, z linku w swoim kontekście (np. w paragrafach, które go otaczają, elementach list, komórkach lub nagłówkach tabeli, itd.). Linki (lub przyciski graficzne formularzy) o tym samym celu powinny mieć te same opisy (być spójne, według kryterium spełnienia 3.2.4), a linki o różnych celach powinny posiadać różne opisy.

2.4.5. Wiele dróg (AA)

Sprawdzenie, czy jest możliwość znalezienia innych stron w serwisie – przynajmniej na dwa sposoby z następujących:

- spis treści,
- mapa serwisu,
- wyszukiwarka,
- lista powiązanych podstron,
- lista wszystkich podstron (przydatna tylko w przypadku małych stron).

Jeśli lista linków jest dłuższa od treści, strona może być dla użytkowników niejasna i trudna do obsłużenia.

2.4.6. Nagłówki i etykiety (AA)

Sprawdzenie, czy nagłówki (<h>) stron i etykiety (<label>) elementów aktywnych formularzy są odpowiednio opisane. Sprawdzenie, czy nie występuje duplikowanie nagłówków (np. „Dokument”) i etykiet tekstowych (np. „Imię”), chyba że struktura pozwala na odpowiednie ich odróżnienie.

2.4.7. Widoczny fokus (AA)

Sprawdzenie, czy istnieje jasno widoczny element posiadający aktualne zaznaczenie przy korzystaniu z klawiatury (np. podczas poruszania się po stronie za pomocą tabulatora, jest możliwe jego zlokalizowanie). Obsługując serwis z klawiatury, użytkownik musi widzieć, na którym aktywnym elemencie się znajduje.

2.4.8. Lokalizacja (AAA)

Sprawdzenie, czy jeśli strona internetowa składa się z sekwencji stron lub znajduje się w serwisie o skomplikowanej strukturze, jest wskazane miejsce aktualnej strony, np. za pomocą ścieżki okruszków (breadcrumbs) lub określając bieżący krok w sekwencji (np. „Krok 2 z 5 – adres wysyłki”).

2.4.9. Cel linku (z samego linku) (AAA)

Sprawdzenie, czy linki (lub przyciski formularza, czy też obszary aktywne map odnośników) nie są dwuznaczne dla użytkowników i są wystarczająco opisane z określeniem swojego celu bezpośrednio z tekstu linkowanego. Nie powinny istnieć linki (lub przyciski graficzne formularzy) z tym samym tekstem linkujące do różnych miejsc (np. „Czytaj więcej”).

2.4.10. Nagłówki sekcji (AAA)

Sprawdzenie, czy każda z sekcji z treścią jest opisana za pomocą nagłówków (tytułów), tam gdzie będzie to konieczne.

Zasada nr 3: Zrozumiałość

Informacje oraz obsługa interfejsu użytkownika muszą być zrozumiałe.

Wytyczna 3.1.

Możliwość odczytania: treść powinna być zrozumiała i możliwa do odczytania.

3.1.1. Język strony (A)

Sprawdzenie, czy został określony główny język strony za pomocą atrybutu lang i/lub xml:lang w znaczniku HTML.

3.1.2. Język części (AA)

Sprawdzenie, czy został określony język za pomocą atrybutu lang, jeśli zaszła zmiana języka w elementach strony.

3.1.3. Nietypowe słowa (AAA)

Sprawdzenie, czy słowa, które mogą być dwuznaczne, nieznane lub używane w bardzo specyficzny sposób, np. w danym zawodzie lub dziedzinie technicznej zostały wytłumaczone, np.: poprzez opis, listę definicji, słownik lub w jakikolwiek inny sposób.

3.1.4. Skróty (AAA)

Sprawdzenie, czy dla skrótów zostały zapewnione opisy ich znaczenia w rozszerzonej formie (zwłaszcza dla tych, które pojawiają się w treści po raz pierwszy) za pomocą znaczników <abbr>, <acronym> wraz z atrybutem title lub poprzez link do słownika terminów. Dzięki tym znacznikom, programy czytające mogą odczytać użytkownikowi z atrybutu title znaczenie czy też rozwinięcie skrótu.

3.1.5. Poziom umiejętności czytania (AAA)

Sprawdzenie, czy skomplikowane treści opisujące procesy, instrukcje, informacje, zawierające nazwy własne, które wymagają szerszej wiedzy i wykształcenia wyższego niż poziom gimnazjalny, są uzupełnione o streszczenie lub wzbogacone o ilustracje,

wykresy, filmy, animacje, itp. Pomagają one zrozumieć trudny tekst nie tylko osobom o niższym wykształceniu, ale również osobom, które mają trudności z koncentracją, czy osobom niesłyszącym, dla których nie wszystkie zwroty i terminy są zrozumiałe.

3.1.6. Wymowa (AAA)

Sprawdzenie, czy została zapewniona wymowa potrzebna do zrozumienia słów użytych w tekście, zaraz po tych słowach lub poprzez link do słownika.

Wytoczna 3.2.

Przewidywalność: strony internetowe powinny otwierać się i działać w przewidywalny sposób.

3.2.1. Po oznaczeniu fokusem (A)

Sprawdzenie, czy jeśli jakikolwiek element otrzymał zaznaczenie (focus), nie zaszła żadna zmiana kontekstu na stronie, która mogłaby wprowadzić w błąd lub dezorientować użytkownika. Dotyczy to zwłaszcza użytkowników korzystających z klawiatury.

Sprawdzenie, czy formularze nie są wysyłane automatycznie, czy strona nie przeładowuje się automatycznie, itp. Sprawdzenie, czy wszystkie zmiany są wyzwalane tylko przez świadome działanie ze strony użytkownika.

3.2.2. Podczas wprowadzania danych (A)

Sprawdzenie, czy nie są stosowane mechanizmy, które powodują, przy zmianie ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika, automatyczną zmianę kontekstu. A jeśli takie mechanizmy istnieją, to sprawdzenie, czy użytkownik jest o tym informowany/ostrzegany, zanim zacznie korzystać z komponentu. Dodatkowo zalecane jest sprawdzenie, czy istnieją odnośniki otwierające strony w nowym oknie, a jeśli tak, to czy użytkownik jest o tym informowany.

3.2.3. Konsekwentna nawigacja (AA)

Sprawdzenie, czy wszystkie mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na podstronach, pojawiają się w tym samym względnym porządku za każdym razem, gdy są ponownie prezentowane, co umożliwia łatwiejszy odbiór serwisu, za wyjątkiem sytuacji, gdy w serwisie istnieje mechanizm, który daje użytkownikowi możliwość decydowania, co ma się na stronie pojawiać i w jakiej kolejności.

Sprawdzenie, czy dodatkowe informacje umieszczone pomiędzy powtarzającymi się elementami, jak np. zagnieżdżane menu, czy pomijanie elementów w wyjątkowych sytuacjach, nie burzy porządku pozostałych.

3.2.4. Konsekwentna identyfikacja (AA)

Sprawdzenie, czy elementy posiadające tę samą funkcjonalność na wielu podstronach w serwisie internetowym są w spójny sposób identyfikowane. Jeśli komponenty posiadające tę samą funkcjonalność są identyfikowane w różny sposób, użytkownicy z problemami poznawczymi, trudnościami w uczeniu się, niewidomi, itp. nie będą wiedzieli, że mają do czynienia z tym samym elementem i nie będą wiedzieli, czego się spodziewać, a to może prowadzić do wielu niepotrzebnych błędów.

3.2.5. Zmiana na żądanie (AAA)

Sprawdzenie, czy wszystkie zmiany kontekstu, jak np. pojawienie się wyskakujących okienek (pop-up), przekierowania, niekontrolowane zmiany opisane w punkcie 3.2.2., wprowadzanie danych, inicjowane są tylko na żądanie użytkownika, a jeśli nie, czy został zapewniony użytkownikowi mechanizm wyłączenia takich zmian.

Wytuczna 3.3.

Pomoc przy wprowadzaniu informacji: istnieje wsparcie dla użytkownika, by mógł uniknąć błędów lub je skorygować.

3.3.1 Identyfikacja błędów (A)

Sprawdzenie, czy formularze w serwisie (wyszukiwarka, newsletter, rejestracja, kontakt, itp.) są wyposażone w mechanizmy sprawdzające poprawność wprowadzanych danych, i czy w sytuacji, gdy użytkownik niepoprawnie wypełni pole lub pominie pole wymagane, zostanie o tym fakcie poinformowany.

3.3.2. Etykiety lub instrukcje (A)

Sprawdzenie, czy w każdym miejscu, w którym wymagane jest wprowadzenie przez użytkownika informacji, zostały zapewnione czytelne etykiety lub instrukcje czy przykłady, np. informacje o wymaganych polach, format wprowadzania daty, format numeru telefonu, minimalna lub maksymalna ilość znaków.

3.3.3. Sugestie korekty błędów (AA)

Sprawdzenie, czy w przypadku, gdy zostanie wykryty błąd przy wprowadzaniu danych do formularza, zostały przedstawione użytkownikowi sugestie mogące rozwiązać problem, pod warunkiem, że nie zmienia to celu treści oraz nie będzie stanowiło zagrożenia (podczas procesu logowania nie możemy sugerować, jaki poprawny login lub hasło użytkownik powinien wprowadzić).

3.3.4. Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) (AA)

Sprawdzenie, czy w przypadku, gdy na stronie internetowej użytkownik może wypełniać zobowiązania prawne lub przeprowadzać transakcje finansowe, modyfikować

i usuwać przechowywane dane, wypełniać testy, zostały zapewnione mechanizmy pozwalające na przywrócenie poprzednich danych, weryfikacje lub potwierdzenie.

3.3.5. Pomoc (AAA)

Sprawdzenie, czy wszędzie tam, gdzie użytkownik może wprowadzać, zmieniać lub kasować informacje, otrzymuje pełną informację o tym, jak to zrobić.

3.3.6. Zapobieganie błędom (wszystkim) (AAA)

Sprawdzenie, czy są zapewnione mechanizmy pozwalające na przywrócenie poprzednich danych, ich weryfikację lub potwierdzenie dla wszystkich formularzy wysyłających dane.

Zasada nr 4: Solidność

Treść musi być solidnie opublikowana, tak, by mogła być skutecznie interpretowana przez różnego rodzaju oprogramowania użytkownika, w tym technologie wspomagające.

Wytyczna 4.1.

Kompatybilność: zmaksymalizowanie kompatybilności z obecnymi oraz przyszłymi programami użytkowników, w tym z technologiami wspomagającymi.

4.1.1. Parsowanie (A)

Sprawdzenie, czy kod HTML jest wolny od błędów i poprawny semantycznie.

4.1.2. Nazwa, rola, wartość (A)

Sprawdzenie, czy wszystkie komponenty interfejsu użytkownika, stworzone w takich technologiach, jak np. flash, java, silverlight, pdf, które mają wbudowane mechanizmy wspierania dostępności, są jednoznacznie identyfikowane, poprzez nadanie im nazw, etykiet, przeznaczenia. Zasady te również obejmują poprawne stosowanie elementów HTML zgodnie z ich formalną składnią. Szczególnie ważne jest to dla technologii asystujących, które dzięki temu będą mogły zrozumieć nazwę czy przeznaczenie napotkanego elementu i przekazać odpowiednią informację do użytkownika lub wykonać określone działanie.

WCAG skróty:

1. Wszystkie elementy graficzne muszą mieć adekwatny do pełniącej funkcji opis alternatywny lub możliwość ustawienia takiego tekstu przez redaktora.
2. Jeśli serwis umożliwia dodawanie treści audio i wideo — odtwarzacze muszą być dostępne dla osób niepełnosprawnych. Należy sprawdzić ich dostępność

również pod kątem osób korzystających wyłącznie z klawiatury oraz niewidomych użytkowników czytników ekranu.

3. Jeśli w serwisie osadzone zostały materiały audio-wideo, powinny zawierać transkrypcje lub napisy, o ile zawartość tego wymaga.
4. Wszystkie strony powinny mieć możliwość stosowania nagłówków w prawidłowej hierarchii.
5. Serwis nie może być zbudowany na bazie tabel, traktowanych jako element konstrukcji układu serwisu.
6. Mechanizmy nawigacyjne, jak np. grupy odnośników powinny być przedstawione za pomocą list.
7. Kolejność nawigacji oraz czytania, określona za pomocą kolejności w kodzie HTML musi być logiczna i intuicyjna.
8. Architektura informacji powinna być logiczna, przejrzysta, spójna i przewidywalna.
9. Elementy nawigacyjne oraz komunikaty nie mogą polegać tylko na charakterystykach zmysłowych jak np.: kształt, lokalizacja wizualna, miejsce lub dźwięk.
10. Odnośniki zamieszczone w treściach artykułów muszą odróżniać się od pozostałego tekstu nie tylko kolorem, ale i dodatkowym wyróżnieniem np. podkreśleniem.
11. Po wczytaniu strony www dźwięk nie może być automatycznie odtwarzany.
12. Kontrast treści w stosunku do tła musi wynosić co najmniej 4,5:1. Jeśli nie jest to możliwe, np. ze względu na utrzymanie identyfikacji wizualnej instytucji lub firmy serwis powinien posiadać wersję kontrastową posiadającą taką samą zawartość i funkcjonalność jak wersja graficzna, przy czym:
 - a. przycisk przełączenia na wersję kontrastową powinien być dobrze widoczny i spełniać minimalne wymagania kontrastu,
 - b. w wersji kontrastowej powinien być dobrze widoczny przycisk powrotu do pierwotnej kolorystyki.

Nie należy zapominać o użytkownikach korzystających z trybów dużego kontrastu dostępnych np. w systemie operacyjnym MS Windows. Wówczas również wszystkie informacje, elementy nawigacyjne i formularze muszą być widoczne.

13. Typografia tekstów i kontrasty muszą być zaprojektowane pod kątem czytelności.

14. Po powiększeniu w przeglądarce rozmiaru czcionki do 200% nie może nastąpić utrata zawartości lub funkcjonalności serwisu. Jeśli powiększenie czcionki następuje poprzez zaimplementowany na stronie mechanizm, wówczas:
 - a. przycisk powiększenia powinien zmieniać nie tylko tekst artykułu, ale również wielkość tekstu nawigacji i innych bloków treści strony,
 - b. wybrany rozmiar czcionki powinien zostać zapamiętany w obrębie wszystkich podstron przynajmniej na czas trwania sesji użytkownika,
 - c. przyciski powiększenia powinny być widoczne,
 - d. przyciski powiększenia powinny być dostępne z poziomu klawiatury.
15. Treści nie mogą być przedstawione za pomocą grafiki, jeśli ta sama prezentacja wizualna może być zaprezentowana jedynie przy użyciu tekstu. Wyjątkiem jest tekst, który jest częścią logo lub nazwy własnej produktu.
16. Nawigacja w serwisie powinna być również możliwa przy użyciu tylko klawiatury (bez użycia myszki).
17. Fokus powinien być widoczny, a najlepiej wzmocniony i spełniać minimalne wymagania kontrastu.
18. Wszystkie informacje, które będą automatycznie przesuwane i widoczne dłużej niż 5 sekund lub automatycznie się aktualizują, muszą posiadać mechanizm, który pozwoli na ich zatrzymanie lub ukrycie.
19. Nie mogą być prezentowane treści zwiększające ryzyko napadu padaczki, czyli takie, które migają więcej niż 3 razy na sekundę i zawierają dużo czerwieni.
20. Pierwszym elementem w kodzie HTML powinno być menu służące do przeskoczenia, bez przeładowania strony, do istotnych treści serwisu za pomocą kotwic („skip links”).
21. Wszystkie strony serwisu muszą mieć unikalne tytuły.
22. Odnosińki będące częścią nawigacji jak np. rozwinięcia artykułów („więcej”, „czytaj więcej”) muszą być uzupełnione tak, aby były zrozumiałe i jednoznacznie informowały użytkownika, dokąd go zaprowadzą lub jaką akcję wykona.
23. Poza standardową nawigacją muszą być jeszcze inne sposoby odnalezienia informacji jak np. mapa strony i wyszukiwarka.
24. Musi być zdefiniowany główny język dokumentu adekwatny do wersji językowej. Mechanizm edycji treści musi mieć możliwość definiowania języka dla poszczególnych treści zamieszczonych na podstronach (atrybut „lang”).

25. Nie mogą być stosowane mechanizmy, które powodują przy zmianie ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika, automatyczną zmianę kontekstu.
26. Serwis powinien zawierać mechanizm pozwalający na ostrzeżenie o otwieraniu się wybranych przez użytkownika stron w nowym oknie. Tego rodzaju rozwiązanie np. w postaci uzupełnienia w samym odnośniku można wdrożyć w algorytmie serwisu.
27. Dynamiczne zmiany treści jak np. komunikaty w okienkach dialogowych, ostrzeżenia, itp. (odbywające się bez przeładowania strony) powinny być opatrzone odpowiednimi atrybutami ARIA.
28. Wszystkie pola formularzy muszą być opatrzone etykietami. Muszą jednoznacznie informować o błędach lub sukcesie po ich wypełnieniu. W przypadku wystąpienia błędów system powinien sugerować jego rozwiązanie.
29. Jako zabezpieczenie formularzy nie może być zastosowane rozwiązanie CAPTCHA, bazujące tylko na charakterystykach zmysłowych jak wzrok czy słuch. Dozwolone są inne metody jak np. proste zadanie matematyczne.
30. Całkowita zgodność ze standardami HTML całego serwisu (zarówno szablonów, jak i kodu generowanego z edytora treści, w którym pracuje redaktor).

Polskie tłumaczenie WCAG 2.0. znajduje się pod linkiem <http://fdc.org.pl/wcag2/>, podstawowy podręcznik WCAG 2.0. – <http://www.widzialni.org/container/podrecznik6-www.pdf>, zaś największy zbiór narzędzi, szkoleń elearningowych, szablonów www, publikacji – <http://pad.widzialni.org>.

X. Bankowość mobilna.

1) 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.

Bankowość mobilna ma coraz ważniejszy udział w procesie interakcji klienta z bankiem i docelowo, w miarę wzrostu możliwości technicznych urządzeń mobilnych, 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 strony” 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).

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).

2) Bariery przy korzystaniu z bankowości mobilnej przez osoby z niepełnosprawnościami.

Podstawowym utrudnieniem w korzystaniu z bankowości mobilnej, których doświadczają osoby z niepełnosprawnościami jest brak możliwości prowadzenia komunikacji w PJM oraz brak dostępności w PJM materiałów wideo.

Zdecydowana większość osób z dysfunkcjami wzroku preferuje korzystanie z serwisów transakcyjnych z poziomu aplikacji mobilnej. Wynika to przede wszystkim z fizycznego ograniczenia ilości treści prezentowanych na ekranie urządzenia mobilnego. Mniejsza ilość informacji ułatwia jej zlokalizowanie i zapoznanie się z nią w krótkim czasie.

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 którą 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 ze wskazaniem naturalnych barier dla osób z niepełnosprawnościami dla każdej z opcji zostało zaprezentowane w tabeli poniżej:

	URZĄDZENIE MOBILNE				<i>Bariery w używaniu 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 używaniu rozwiązań</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

3) 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:

- przy projektowaniu rozwiązań należy korzystać z wszystkich wypracowanych standardów dotyczących standardowej bankowości internetowej,
- 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),
- 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 niepełnosprawnościami wzroku,
 - obsługa głosowa w urządzeniach pozwalających na zamianę głosu na tekst,
 - funkcja płatności oraz inne ułatwienia wynikające z możliwości technologii NFC,
 - uwierzytelnianie osób z niepełnosprawnościami wzroku za pomocą narzędzi takich jak np. biometria głosowa (identyfikacja klienta na podstawie wzoru jego głosu) lub rozpoznawanie tożsamości na podstawie linii papilarnych,

- 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.

4) 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 należy używać skrótów,
- 2) wszystkie rodzaje operacji powinny być możliwe do realizacji w zbliżony sposób, zgodnie z jednym, takim samym schematem.

D. Aplikacja mobilna – wybrane zasady⁹

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

⁹ 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.

5) 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 lub etykietę, opisującą jego zawartość lub przeznaczenie,
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*.

6) 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. Tooltips (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.

7) 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.

8) 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.

9) 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.

10) Nawigacja w aplikacji.

1. sposób budowy treści powinien pomóc użytkownikowi przewidzieć, gdzie znaleźć 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 @.

11) 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.

12) 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 niepełnosprawnościami 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.

XI. Zastosowanie biometrii w bankowości i jej wpływ na obsługę klientów z niepełnosprawnościami oraz osób starszych.

W ostatnich latach coraz większe znaczenie dla obsługi klientów ma nieustanny rozwój technologii, które coraz częściej znajdują zastosowanie w zdalnych kanałach dostępu (bankowość internetowa, Contact Center czy mobilna), w urządzeniach samoobsługowych (bankomatach, VTM), czy też w placówkach bankowych. Z jednej strony oznacza to konieczność ciągłego wprowadzania nowych środków bezpieczeństwa związanych z coraz szerszym i łatwiejszym dostępem do danych klientów, z drugiej jednak banki mają coraz więcej narzędzi pozwalających na upraszczanie obsługi w każdym z wykorzystywanych kanałów.

Biometria w bankowości pojawiła się w ostatnich latach przede wszystkim jako jedna z metod zwiększenia bezpieczeństwa obsługi oraz jako sposób na obniżenie kosztów, dzięki możliwości digitalizacji niektórych manualnych czynności bankowych (np. dzięki wyeliminowaniu konieczności podpisywania „papierowych” umów).

Stosowanie nowoczesnych rozwiązań biometrycznych może być znaczącym ułatwieniem dostępu do produktów i usług bankowych dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób starszych.

Najpopularniejszymi rozwiązaniami biometrycznymi są następujące technologie:

- a) biometria naczyń krwionośnych palca (ang. *finger vein*) – technologia polegająca na analizie unikalnego wzoru naczyń krwionośnych znajdujących się wewnątrz ludzkiego palca (wzór ten pobierany jest poprzez naświetlenie palca światłem bliskiej podczerwieni),
- b) biometria naczyń krwionośnych dłoni (ang. *palm vein*) – technologia podobna do biometrii *finger vein*, z tym że w tej metodzie do identyfikacji używany jest wzór naczyń krwionośnych całej dłoni,
- c) biometria linii papilarnych (ang. *finger print*) – technologia opiera się na analizie wykorzystania wzorca odcisku linii papilarnych palca,
- d) biometria głosowa – technologia polegająca na analizie unikalności głosu klienta,
- e) biometria podpisu odręcznego – technologia polegająca na analizie podpisu składanego przez klienta na specjalnym urządzeniu, pod kątem takich czynników jak np. siła nacisku, prędkość pisania, kąt pisania itp.,
- f) biometria twarzy – technologia polegająca na komputerowej analizie obrazu twarzy klienta, rejestrowanego np. za pośrednictwem kamery; identyfikacja jest

realizowana poprzez porównanie analizowanego obrazu ze wzorcem, pod kątem wybranych cech geometrycznych twarzy (takich jak np. owal twarzy, szerokość twarzy, kształty ust, nosa itp.), a także cech antropometrycznych (np. odległość pomiędzy centrami oraz najdalszymi punktami oczu, lub pomiędzy oczami i nosem).

- g) biometria tęczówki / oka – technologia polegająca na analizie odpowiednio zre-alizowanej fotografii tekstury tęczówki oka (unikatowej dla każdej osoby) na podstawie specjalnego algorytmu kodującego jej cechy.

Wykorzystywanie wybranych technologii biometrycznych w różnych kanałach może w znaczący sposób ułatwić obsługę klientów, jednakże część zaprezentowanych metod, mimo iż zwiększają bezpieczeństwo, może wykluczać grupy klientów z niektórymi niepełnosprawnościami. Dlatego przed wdrożeniem technologii biometrycznej niezbędna jest weryfikacja jej zalet i wad, nie tylko pod kątem zwiększenia bezpieczeństwa obsługi czy możliwości redukcji kosztów, ale także pod względem jej dostępności dla poszczególnych grup klientów.

W przypadku wybrania przez bank technologii, posiadającej dużo ograniczeń (co oznacza wykluczenie części klientów ze stosowania tej metody), należy zapewnić alternatywne sposoby identyfikacji/weryfikacji w kanale, w którym dana technologia biometryczna jest wykorzystywana.

Poniżej prezentujemy krótkie zestawienie zalet i wad używania każdej z technologii biometrycznych pod kątem obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób starszych, oraz na jego podstawie rekomendujemy kanały obsługi, w których dana metoda może znaleźć zastosowanie. W zestawieniu nie są uwzględniane zalety rozwiązań związane np. ze zwiększeniem bezpieczeństwa czy obniżką kosztów banku, a także nie jest analizowana akceptowalność społeczna.

Technologia	Zalety	Wady	Proponowane kanały obsługi/dostępu
Biometria naczyń krwionośnych palca	<p>Możliwość zastosowania rozwiązania zwłaszcza w przypadku osób:</p> <ul style="list-style-type: none"> – które nie potrafią/nie mogą pisać – z niepełnosprawnością wzroku <p>ułatwiona jest realizacja następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> – weryfikacja tożsamości klienta – realizacja dyspozycji do posiadanych produktów – sprzedaż produktów (podpisywanie umów oraz aneksów do umów) 	<ul style="list-style-type: none"> – brak możliwości używania przez osoby, które straciły wszystkie palce lub całe dłonie – ewentualna zmiana wzorca biometrycznego wskutek postępującej choroby 	<p>Podstawowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – placówka bankowa – bankomat/wpłatomat – placówka samoobsługowa (VTM) – skrytki depozytowe <p>Opcjonalne (dodatkowe):</p> <ul style="list-style-type: none"> – bankowość internetowa (w szczególności korporacyjna) – doradca mobilny (obsługa np. w siedzibie klienta)
Biometria naczyń krwionośnych dłoni	<p>Dodatkowe zalety:</p> <ul style="list-style-type: none"> – brak konieczności pamiętania przez klienta o konieczności posiadania przy sobie dokumentu tożsamości, dokumentów dodatkowych, telefonu komórkowego (np. z technologią NFC) lub karty płatniczej 		<p>Podstawowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – placówka bankowa (ze względu na rozmiar czytnika i jego ograniczoną mobilność)
Biometria linii papilarnych	<ul style="list-style-type: none"> – szybkość realizacji dyspozycji (skrócony proces identyfikacji klienta np. z powodu braku konieczności kilkukrotnego wykonywania czynności weryfikacyjnych takich jak np. składanie odręcznego podpisu) – brak konieczności pamiętania PIN oraz innych numerów identyfikacyjnych oraz wzoru podpisu, – brak konieczności pamiętania szczegółów dotyczących posiadanych produktów oraz realizowanych transakcji (w celu odpowiadania na tzw. pytania weryfikacyjne) 	<ul style="list-style-type: none"> – brak możliwości używania przez osoby, które straciły wszystkie palce lub całe dłonie – błędy wynikające z mechanicznych uszkodzeń skóry (np. wysuszenie, pęknięcie) – błędy wynikające ze zmiany kształtu palców z upływem lat 	<p>Podstawowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – bankowość mobilna – bankowość internetowa <p>Biometria linii papilarnych jest rekomendowana wyłącznie w przypadku bankowości mobilnej i internetowej, gdyż dla pozostałych kanałów dostępu istnieją zbliżone, alternatywne technologie (np. biometria naczyń krwionośnych palca), pozbawione wad występujących w biometrii linii papilarnych.</p>

Technologia	Zalety	Wady	Proponowane kanały obsługi/dostęp
Biometria głosowa		<ul style="list-style-type: none"> – brak możliwości zastosowania tej metody w stosunku do osób niemówiących oraz niesłyszących – ewentualne problemy związane z chorobami strun głosowych oraz krtani i gardła 	<p>Podstawowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Contact Center (IVR lub uwierzytelnienie podczas rozmowy z konsultantem) – bankowość mobilna <p>Opcjonalne (dodatkowe):</p> <ul style="list-style-type: none"> – bankowość internetowa – placówka bankowa – doradca mobilny (obsługa np. w siedzibie klienta)
Biometria twarzy		<ul style="list-style-type: none"> – brak możliwości używania przez osoby, które ze względu na urazy noszą na twarzy opatrunki itp. – podatność na: <ul style="list-style-type: none"> • różnice w odległości twarzy od kamery, • wpływ oświetlenia, • zmiany w wyglądzie zewnętrznym (zarost, zmiany spowodowane starzeniem, mimika twarzy) – potencjalne problemy z rozpoznawaniem twarzy u klientów o ciemniejszym kolorze skóry, – dłuższy czas weryfikacji lub konieczność podjęcia kilku prób (konieczność wykonania i analizy kilku zdjęć w celu zrealizowania testu autentyczności) 	<p>Podstawowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – placówka bankowa – bankomat/wpłatomat – placówka samoobsługowa (VTM) – skrytki depozytowe <p>Opcjonalne (dodatkowe):</p> <ul style="list-style-type: none"> – bankowość mobilna – bankowość internetowa

Technologia	Zalety	Wady	Proponowane kanały obsługi/dostępu
Biometria tęczy / oka		<ul style="list-style-type: none"> – konieczność używania określonego rodzaju oświetlenia (np. podczerwień dla metody Daugmana) oraz specjalistycznego sprzętu, – konieczność odpowiedniego ułożenia i często unieruchomienia głowy przed zrobieniem zdjęcia, – dłuższy czas weryfikacji lub konieczność podjęcia kilku prób (konieczność wykonania kilku zdjęć w celu zrealizowania testu autentyczności) 	<p>Podstawowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – placówka bankowa (ze względu na rozmiar czytnika i jego ograniczoną mobilność). <p>Należy jednak mieć na uwadze ciągły postęp technologiczny, gdyż już teraz rozwiązania opierające się w pewnym stopniu o badanie tęczy / oka pojawiają się w urządzeniach mobilnych. W przypadku upowszechnienia się tej technologii i zapewnienia wysokiej jakości identyfikacji może ona być ciekawą alternatywą dla pozostałych, opisanych w dokumencie rozwiązań.</p>
Biometria podpisu odręcznego	Możliwość składania dokumentów w formie elektronicznej, eliminacja papierowego obiegu dokumentów.	<ul style="list-style-type: none"> – brak rozwiązania problemu osób, które nie mogą lub nie potrafią pisać oraz części osób z niepełnosprawnościami wzroku – niewygodna związana często z koniecznością trzymania rysika służącego do składania podpisu „w powietrzu” przy niektórych technologiach (trudność w powtórzeniu tego samego podpisu dwukrotnie) – duża niedokładność metody przy większości stosowanych technologii zarówno pod kątem „fałszywej” akceptacji oraz „fałszywego” odrzucenia 	Brak

XII. Uwagi końcowe.

Trzecia edycja *Dobrych praktyk* została znacznie rozbudowana względem wcześniejszych edycji, wydanych przez Związek Banków Polskich w 2012 i 2014 roku. 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, w 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.

Dziękujemy organizacjom, które współtworzyły dokument:

Centrum Rozwoju Inicjatyw Społecznych CRIS, Fundacji Audiodeskrypcja, Fundacji INTEGRACJA, Fundacji Polska bez Barrier, Fundacji Vis Maior, Polskiemu Związkowi Głuchych, firmie Utilitia oraz Wojewódzkiej Społecznej Radzie ds. Osób Niepełnosprawnych przy Marszałku Województwa Zachodniopomorskiego.

Projekt współfinansowany przez Narodowy Bank Polski.

Materiał opracowany przez Grupę roboczą ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki, działającą w ramach Związku Banków Polskich. Kontakt – Eliza Zwolińska, eliza.zwolinska@zbp.pl, (22) 48 68 202.

XIII. 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.¹⁰
- 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.).

¹⁰ Konwencja jako jeden z głównych celów wyznacza promowanie, ochronę oraz umożliwienie osobom niepełnosprawnym nieograniczonego dostępu do wszystkich fundamentalnych swobód i praw. Tekst Konwencji: www.unicef.org.pl/dokumenty/Konwencja_Praw_Osob_Niepełnosprawnych.pdf
Więcej informacji: www.mpips.gov.pl/bip/projekty-aktow-prawnych/w-zwiazku-z-umowami-miedzynarodowymi/konwencjaoprawachosobniepełnosprawnych-niosekratyfikacyjny1/

Publikacje

- *Planowanie dostępności – prawo w praktyce*;
Materiał wydany przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji¹¹;
- *Dostępność infrastruktury publicznej dla osób z niepełnosprawnością* – dokument wydany przez Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich¹². *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*¹³; – publikacja Polskiego Związku Niewidomych;
- *Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych* – publikacja zaadaptowana przez Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych¹⁴
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych; Materiał wydawany w ramach organizacji Konsorcjum Word Wide Web.¹⁵
- WCAG 2.0 Podręcznik Dobrych Praktyk – Fundacja Widzialni¹⁶
- *Dostępność serwisów internetowych. Podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności*¹⁷ – 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.

¹¹ Materiał dostępny na stronie: www.niepelnosprawni.pl/files/www.niepelnosprawni.pl/public/biblioteczka/planowanie_dostepnosci.pdf

¹² Materiał dostępny na stronie www.rpo.gov.pl/pliki/13269665950.pdf

¹³ Materiał dostępny na stronie www.pzn.org.pl

¹⁴ Materiał dostępny na stronie www.niepelnosprawni.gov.pl/publikacje/

¹⁵ 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>

¹⁶ Materiał dostępny na stronie www.widzialni.org/container/podrecznik6-www.pdf

¹⁷ Materiał dostępny na stronie www.dostepnestrony.pl/wp-content/uploads/2012/02/Dostepnosc_serwisow_internetowych-PODRECZNIK11.pdf

- *Dostępność serwisów internetowych. Dobre praktyki w projektowaniu serwisów internetowych dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności* – wydanie drugie, uzupełnione w stosunku do powyższej pozycji.
- *Projektowanie bez barier – wytyczne*¹⁸.
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 rok¹⁹.
- *Nie piszcie nic dla nas bez nas! Poradnik w tekście łatwym do czytania* – publikacja Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, 2012 rok²⁰.
- *Dostępne usługi finansowe*; <http://banki.fundacijavismaior.pl/>.
- *Leksykon pojęć ekonomicznych w języku migowym*; <http://nbnpniewyklucza.pl/sluch/slownik>.

Strony internetowe

- *Badanie dostępności strony w oparciu o WCAG* – <http://www.widzialni.org/container/Badanie-dostepnosc-stron-www-w-oparciu-o-WCAG.pdf>

Wojewódzka Społeczna Rady ds. Osób Niepełnosprawnych przy Marszałku Województwa Zachodniopomorskiego

CRIS

Fundacji Audiodeskrypcja

Fundacji Vis Maior

PZG

Fundacja Integracja

Utilitia

¹⁸ Materiał dostępny na stronie: www.niepelnosprawni.pl/files/www.niepelnosprawni.pl/public/rozne_pliki/projektowanieBB21.pdf

¹⁹ Materiał dostępny na stronie: www.psouu.org.pl/publikacje-ksiazki

²⁰ Materiał dostępny na stronie: <http://www.psouu.org.pl/publikacje-ksiazki>

