

# **Analiza produktów i usług bankowych dla osób niewidomych i słabowidzących**

**„Nie daj sobie w kasę dmuchać”**

**Projekt realizowany przez Fundację „Vis Maior”  
z Narodowym Bankiem Polskim  
w ramach programu edukacji ekonomicznej**

Przygotowała: Anna Jaworska  
niezależny doradca finansowy  
doradca.annajaworska@gmail.com

## **Spis treści**

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Wstęp</b>  | <b>s. 3</b>  |
| <b>ROZDZIAŁ I - Charakterystyka rynku bankowego</b>   | <b>s. 4</b>  |
| <b>1.1 Sektor bankowy w Polsce</b>  | <b>s. 4</b>  |
| <b>1.2 Zalecenia w zakresie obsługi osób z dysfunkcją wzroku przez banki</b>                                    | <b>s. 5</b>  |
| <b>1.2.1 Obsługa w placówce / oddziale banku</b>  | <b>s. 5</b>  |
| <b>1.2.2 Dokumentacja</b>   | <b>s. 5</b>  |
| <b>1.2.3 Bankomat</b>   | <b>s. 6</b>  |
| <b>1.2.4 Internet / bankowość elektroniczna</b>   | <b>s. 7</b>  |
| <b>ROZDZIAŁ II – Rodzaje usług i produktów bankowych dla osób niewidomych i słabowidzących – wyniki analizy</b> | <b>s. 9</b>  |
| <b>2.1 Obsługa w placówce / oddziale banku</b>  | <b>s. 9</b>  |
| <b>2.2 Dokumentacja</b>   | <b>s. 10</b> |
| <b>2.3 Rodzaje najpopularniejszych produktów bankowych</b>  | <b>s. 12</b> |
| <b>2.4 Bankowość elektroniczna</b>  | <b>s. 14</b> |
| <b>2.5 Obsługa telefoniczna</b>   | <b>s. 14</b> |
| <b>2.6 Bankomat</b>   | <b>s. 15</b> |
| <b>Podsumowanie</b>   | <b>s. 17</b> |

## WSTĘP

Poniższą analizę dedykuję osobom niewidomym i słabowidzącym.

Zbierając informacje, starałam się możliwie jak najlepiej zrozumieć osoby z dysfunkcją wzroku i zidentyfikować potrzeby, jakie towarzyszą im w codziennym życiu, a także w czasie korzystania z produktów i usług banku.

Podczas wywiadów w bankach zauważyłam, że pracownicy są pomocni, zaangażowani w tematykę i znający usługi banku, które mogą zaproponować tej grupie klientów, a jednocześnie nie mają świadomości korzyści, jakie płyną dla banku z rozwijania tego typu usług.

Informacje do poniższej analizy zgromadziłam w czasie wywiadów przeprowadzonych z pracownikami 18 banków komercyjnych, z co najmniej dwiema osobami z każdego banku.

Na przestrzeni ostatnich lat na skutek fuzji i przejęć zmalała liczba instytucji finansowych, a jednocześnie rosną obroty banków (dane Komisji Nadzoru Finansowego). Rośnie także jakość oferowanych usług. Banki zachęcają nas coraz atrakcyjniejszymi ofertami kont osobistych czy oszczędnościowych, kredytów gotówkowych bądź mieszkaniowych. Celem tych poczynań jest pozyskiwanie coraz większej liczby klientów i tym samym polepszenie wyniku finansowego oraz poszerzenie rynku. .

Celem publikacji jest przedstawienie tematyki związanej z przygotowaniem banków do obsługi tej części klientów, która ma problemy ze wzrokiem. W pracy tej uwzględniłam również zasady, jakie są zalecane bankom w obsłudze grupy osób z dysfunkcją wzroku. Ujęcie tej części w analizie ma na celu przedstawienie standardów obsługi i zaleceń, które na przestrzeni lat zostały wypracowane.

## **ROZDZIAŁ I - Charakterystyka rynku bankowego**

### **1.1 Sektor bankowy w Polsce**

Związek Banków Polskich od wielu lat działa na rzecz poprawy jakości usług sektora bankowego w Polsce. Dzięki wnikliwym analizom i obserwacjom Związek dostrzegł, iż wiele osób z niepełnosprawnością to aktywni klienci, zainteresowani nie tylko podstawowymi usługami banków, lecz także innowacyjnymi metodami płatniczymi. Osoby z niepełnosprawnością mają jednocześnie szczególne potrzeby w zakresie usług bankowych. W związku z tym, że ich liczba jest znacząca, sektor bankowy podjął się prac nad stworzeniem materiału, który będzie opisywał najważniejsze zasady prawidłowej obsługi osób niepełnosprawnych. Efektem tych prac są tzw. dobre praktyki.

W trakcie prac zaobserwowano, iż wiele osób, które korzystają z usług bankowych lub są nimi bardzo zainteresowane, napotyka w tym obszarze utrudnienia natury proceduralnej i technicznej.

Sektor bankowy, w tym Związek Banków Polskich, prowadzi liczne działania, których celem jest poprawa jakości oferowanych usług finansowych, co głównie widać w formie publikacji tzw. rekomendacji Komisję Nadzoru Finansowego – obszernych dokumentów z zasadami, do których banki muszą się dostosować. Dzięki temu w perspektywie wszyscy klienci będą mogli bezpiecznie, wygodnie i na wysokim poziomie korzystać z oferowanych usług.

Intencją autorów „Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki” było udzielenie wskazówek, które ułatwią sprawną obsługę tej grupy osób. Jest to również pierwszy dokument wydany przez Związek Banków Polskich w porozumieniu z bankami i reprezentantami środowiska osób niepełnosprawnych. Podjęto decyzję, żeby zakres rekomendacji dostosowania usług bankowych dotyczył trzech grup niepełnosprawności, tj. osób z dysfunkcją ruchu, wzroku i słuchu.

Z uwagi na to, iż niniejszy raport skierowany jest do jednej grupy osób, poniżej skupię się na przedstawieniu zasad dobrych praktyk skierowanych tylko do osób z dysfunkcją wzroku.

### **1.2 Zalecenia dla banków w zakresie obsługi osób z dysfunkcją wzroku**

### **1.2.1. Obsługa w placówce / oddziale banku**

Pierwszą podstawową kwestią organizacyjną jest zarządzanie kolejką. W sytuacji, kiedy wydawane są numery kolejności obsługi, osoby z dysfunkcją wzroku powinny mieć zapewnioną pomoc osoby trzeciej (pracownika banku, pracownika ochrony), która po wyświetleniu się numeru poprowadzi ją do odpowiedniego miejsca.

Kiedy pracownik zauważy w placówce osobę z dysfunkcją wzroku, powinien zaoferować pomoc, przedstawiając się na wstępie z imienia i nazwiska, poinformować o zajmowanym przez siebie stanowisku, a następnie poprowadzić klienta do odpowiedniego miejsca, wskazać krzesło.

Kiedy pracownik banku oddala się od obsługiwanej osoby niewidomej, powinien za każdym razem pamiętać, by ją o tym poinformować. Prowadząc osobę niewidomą bądź niedowidzącą, zawsze należy iść przodem.

Osoby niewidome poruszają się często z psem asystującym i powinny mieć wówczas możliwość wejścia do placówki z psem. Prawo takie zapewnia **art. 20A Ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych**. Pracownik banku powinien pamiętać, aby nie dotykać celowo psa i nie rozpraszać go.

W przypadku szklanych (przezroczystych) wejść do budynku (czy innych przezroczystych elementów dzielących przestrzeń) zaleca się umieszczenie na nich, na wysokości oczu, znacznika, który może zapobiec zderzeniu się z drzwiami osób słabowidzących.

### **1.2.2 Dokumentacja**

Kolejną kwestią ważną dla klienta z dysfunkcją wzroku jest możliwość zapoznania się z dokumentacją przygotowaną przez bank i złożenia własnoręcznego podpisu.

W tym celu należałoby zwrócić szczególną uwagę na usunięty 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*. Jego usunięcie oznacza, że osoba niewidoma może teraz zawrzeć umowę w taki sam sposób jak osoba widząca. W związku z tym nakładanie na nią jakichkolwiek obowiązków jest niezgodne z prawem.

W celu zapoznania się z treścią umowy może ona przyprowadzić osobę zaufaną, jednak nie można tego wymagać. W sytuacji kiedy osoba niewidoma przychodzi sama, to na

pracownikowi banku spoczywa obowiązek zapoznania jej i przeczytania treści umowy wraz z wszelkimi załącznikami.

Innym rozwiązaniem może być przekazanie osobie niewidomej dokumentów w wersji elektronicznej do zapoznania się z nimi w domu przy pomocy odpowiedniego programu udźwiękowiającego. Wówczas przy ponownej wizycie klienta pracownik banku powinien stwierdzić zgodność podpisywanego dokumentu z przekazanym wcześniej w wersji elektronicznej.

Jeżeli nie ma możliwości przekazania wersji elektronicznej dokumentu, wówczas pracownik banku powinien przeczytać wyraźnie i dokładnie pełną treść umowy, bez pomijania jakichkolwiek elementów.

Aby umożliwić osobie z dysfunkcją wzroku bezproblemowe złożenie podpisu, bank może wyposażyć się w ramki do składania podpisów, ewentualnie – jeżeli takich nie ma – może zaproponować użycie zwykłej linijki. W momencie składania podpisu pracownik powinien przyłożyć ramkę / linijkę w odpowiednim miejscu i na życzenie klienta nakierować jego dłoń na pole wyznaczone do złożenia podpisu.

### **1.2.3 Bankomat**

Niewidomi i słabowidzący klienci korzystają z bankomatów, chociaż jest to zazwyczaj duże wyzwanie. Uczą się obsługi na pamięć i każde zaburzenie kolejności wyświetlania komunikatów, na przykład wyświetlenie reklamy, uniemożliwia im wykonanie zadania, a czasem prowadzi do utraty karty. Dlatego tak istotne jest, by bankomaty były dla nich dostępne. Bankomaty mogą być udostępniane poprzez:

- udźwiękowanie komunikatów (dla osób niewidomych),
- wypukłe oznaczenia klawiszy (dla osób niewidomych i słabowidzących),
- odpowiednią kolorystykę wyświetlanych komunikatów (dla osób słabowidzących),
- prawidłowe usytuowanie i oznaczenie wizualne bankomatu (dla osób słabowidzących).

Udźwiękowanie bankomatu polega na wgraniu do jego pamięci plików z nagranyimi komunikatami, które są odtwarzane niewidomemu klientowi przez słuchawki. Bankomat ma standardowe wejście słuchawkowe 3,5 mm, które powinno być łatwe do odszukania. Słuchawki musi posiadać sam klient. Udźwiękowionymi bankomatami dysponuje już kilka banków, ale ich liczba jest wciąż niewystarczająca.

Przyciski na bankomacie powinny być oznaczone wypukłymi znakami. Oznacza to też, że przyciski powinny być fizyczne, a nie dotykowe. Wykluczone jest także stosowanie ekranów dotykowych, które bez specjalnie zaprojektowanego oprogramowania nie są dostępne dla osób niewidomych. Oznaczenia wypukłe to przynajmniej oznaczenie klawisza z cyfrą „5” oraz podstawowych przycisków funkcyjnych, na przykład „Akceptuj” lub „Cofnij”. Optymalnie jest oznaczyć przyciski na stałe za pomocą alfabetu brajla. Warto także oznaczyć inne elementy bankomatu, na przykład wlot dla karty, otwór wyrzutowy gotówki lub wyjście dla wydruku potwierdzenia.

Komunikaty wyświetlane na ekranie bankomatu powinny mieć odpowiednio duży kontrast, najlepiej gdy tekst jest jasny, a tło ciemne. Jeżeli system pozwala na wybranie schematu kolorystycznego, to taka opcja powinna być dostępna jak najwcześniej, na przykład na pierwszym ekranie. Wybór takiej opcji musi być wyróżniony w sposób umożliwiający jej łatwe odnalezienie.

*Jacek Zadrożny*

#### **1.2.4 Internet / bankowość elektroniczna**

Dostęp do kont za pomocą Internetu jest dla osób niewidomych i słabowidzących bardzo atrakcyjną alternatywą w stosunku do zwykłych banków. Wygodne i szybkie realizowanie przelewów i płatności sprawia, że wielu klientów niepełnosprawnych wzrokowo zdecydowanie preferuje tę formę korzystania z banku. Jednak kluczowe jest to, by serwisy transakcyjne były dostępne dla ich oprogramowania asystującego: czytników ekranu i programów powiększających.

Dostępność rozumiana szeroko oznacza zgodność ze światowym standardem Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, który jest dostępny pod adresem <http://www.w3.org/tr/wcag20>. Polskie tłumaczenie jest dostępne pod adresem <http://fdc.org.pl/wcag2/> i jest to dokument zalecany do stosowania przy projektowaniu serwisów internetowych.

Dostępność potraktowana w sposób wąski oznacza możliwość korzystania z serwisu pomimo tego, że nie spełnia on wymagań WCAG 2.0. Dodatkowo – część wytycznych nie dotyczy osób niewidomych i słabowidzących, a zatem nie wpływa na możliwość korzystania z systemu transakcyjnego. Niewidomi i słabowidzący klienci wskazują przede wszystkim na następujące kluczowe elementy:

- prawidłowe teksty alternatywne dla grafiki,
- możliwość dostosowywania sposobu wyświetlania (duża czcionka, tryb wysokiego kontrastu),
- materiały dostępne w postaci plików zawierających tekst, a nie obraz tekstu,
- odpowiednio duży kontrast pomiędzy tłem i tekstem oraz brak grafiki w tle,
- możliwość obsłużenia z poziomu klawiatury,
- wystarczająca ilość czasu na wykonanie operacji lub możliwość przedłużenia,
- wygodny i zrozumiały system nawigacji,
- zrozumiały język stosowany w serwisie,
- przewidywalność zachowań serwisu (brak wyskakujących okien, zmian treści w trakcie wprowadzania danych itp.),
- prawidłowo skonstruowane formularze z etykietami,
- wygodna pomoc.

Odrębnym tematem jest autoryzowanie operacji. Część rozwiązań, na przykład tokeny sprzętowe, jest całkowicie niedostępna dla osób niewidomych i częściowo dla słabowidzących. Karty zdrapki także się nie sprawdzają, chociaż jeden z banków proponuje w zamian karty z kodami w alfabecie brajla. Najbardziej dostępną formą są kody przesyłane w wiadomości SMS.

Niewidomi klienci wybierają elektroniczny bank, kierując się jego dostępnością. Ponieważ jest to wciąż dosyć rzadkie, zdecydowanie dominuje grupa pięciu banków, a inne są ignorowane lub są obsługiwane przez osoby zaufane. Niestety – serwisy transakcyjne czasem się zmieniają i może się zdarzyć, że do tej pory dostępny serwis zmienia się w niedostępny dla niewidomych klientów. Tak się zdarzyło kilka lat temu, gdy jeden z banków, zmieniając interfejs obsługi przez Internet, odciął od kont niewidomych klientów. Na szczęście zdarzają się także sytuacje odwrotne. Nadal rzadkością są banki uznawane za całkowicie dostępne, chociaż w roku 2013 jeden otrzymał nagrodę "Strona internetowa bez barier".

*Jacek Zadrożny*



## **ROZDZIAŁ II – Rodzaje usług i produktów bankowych dla osób niewidomych i słabowidzących – wyniki analizy**

### **2.1 Obsługa w placówce / oddziale banku**

**Analiza oparta jest na informacjach, które uzyskałam z 18 banków komercyjnych.**

Wszystkie te banki praktykują zalecenie Związku Banków Polskich dotyczące **pierwszeństwa kolejki**, bądź obsługi poza kolejnością osób z dysfunkcją wzroku.

W przypadku gdy klient chciałby załatwić sprawy inne niż wypłata / wpłata gotówki w kasie, w każdym przeanalizowanym banku może wcześniej umówić się telefonicznie na spotkanie ze swoim doradcą bankowym, dzięki czemu uniknie czekania w kolejce. We wszystkich osiemnastu bankach w przypadku obsługi kasowej osoby niewidome i słabowidzące są obsługiwane poza kolejnością.

Jeden z osiemnastu banków zastosował sygnał dźwiękowy zlokalizowany przed oddziałem. Pozwala on pracownikom zorientować się szybciej, że na obsługę czeka klient niepełnosprawny, dzięki czemu mogą go sprawniej obsłużyć.

W powyższych bankach nie ma problemu, aby osoba niewidoma bądź niedowidząca **weszła do placówki ze swoim psem przewodnikiem**. Tylko jeden z osiemnastu banków poinformował mnie, że przy wejściu z psem przewodnikiem może zaistnieć konieczność przedstawienia dokumentów psa asystującego., które jego właściciel powinien zawsze mieć przy sobie.

Co piąty bank ma **dedykowane placówki** do obsługi osób niewidomych i słabowidzących. Specyfika tych placówek przejawia się w aranżacji wnętrza w kontrastujących kolorach, usunięciu barier architektonicznych, zatrudnianiu doradców, którzy specjalizują się w obsłudze osób niepełnosprawnych oraz w razie potrzeby – w możliwości umówienia się z doradcą w domu. Banki, które prowadzą dedykowane placówki, mają również bardzo rozbudowany system obsługi osób niewidomych i słabowidzących. Oprócz dedykowanych placówek posiadają w całej Polsce sieć bankomatów udźwiękowionych, dostosowują w pełni swoje strony internetowe, tak aby bez problemu można było się po nich poruszać, oraz oferują konkurencyjne warunki cenowe prowadzenia rachunków osobistych dla osób dorosłych, jak i dla niepełnoletnich.

Szczegółowy opis wymienionych usług znajdują Państwo w kolejnych podrozdziałach., które będą ich dotyczyły.

Jeden z banków już kilka lat temu zaczął wdrażać ideę „obsługi bez barier”. Tym samym stara się dostosować obsługę tej grupy osób do standardów certyfikacji dostępności (certyfikat nadawany przez Polski Związek Niewidomych), tak aby klienci mogli w pełni korzystać ze wszystkich usług bankowych.

W ślad za nim poszły inne banki, dzięki czemu w ciągu kilku lat liczba placówek certyfikowanych znacząco wzrosła i jest ich już kilkaset w Polsce.

Banki prowadzące certyfikowane placówki oferują w nich również produkty przygotowane z myślą o osobach niepełnosprawnych. Jednym z takich rozwiązań jest konto osobiste, które pozwala na skorzystanie z 90% usług bankowych przez Internet. Korzystając z takiego konta, możemy na przykład założyć lokatę bankową przez Internet. Wszelkie dokumenty z tym związane zostaną nam przekazane elektronicznie,

Obecnie w każdym dużym mieście znajdziemy od kilku do kilkudziesięciu takich miejsc, w mniejszych miejscowościach możemy zlokalizować nawet kilka takich punktów. Aby umożliwić odnalezienie dedykowanego oddziału, każdy bank zamieszcza na swojej stronie internetowej listę placówek dostępnych dla osób z niepełnosprawnością. Pod numerem infolinii każdego banku możemy również zasięgnąć informacji na temat adresu placówki oraz umówić się z doradcą klienta na wyznaczoną godzinę spotkania.

## 2.2 Dokumentacja

Ważną kwestią przy rozpoczynaniu korzystania z usług i produktów bankowych jest **zapoznanie się z dokumentacją i jej podpisywanie**. Banki proponują kilka rozwiązań:

- W 100% zbadanych przypadków otrzymałam informację, iż standardową procedurą jest zapraszanie do oddziału osoby niepełnosprawnej wraz z osobą zaufaną w celu zapoznania się z zapisami umowy i wszelkimi załącznikami.
- W sytuacji kiedy klient nie może, bądź nie chce przyjść z drugą osobą, każdy bank dopuszcza możliwość, aby pracownik banku przeczytał umowę i wskazał miejsce przeznaczone na podpis klienta.
- W dwóch z osiemnastu banków wprowadzono dodatkowy wymóg, aby przy czytaniu umowy był obecny drugi pracownik, który sprawdza poprawność odczytania tekstu

umowy przez pierwszego pracownika. Jeżeli osoba niewidoma bądź słabowidząca chciałaby zapoznać się wcześniej z umową, banki stosują praktykę umieszczania wszelkich regulaminów i tabel opłat na swoich stronach internetowych. Projekt umowy może być przesłany wcześniej drogą elektroniczną do niewidomego klienta, tak aby mógł się z nim zapoznać, nie ma jednak możliwości, aby klient mógł podpisać umowę sam w domu – w tym celu zaprasza się go do banku, a podpisanie umowy w domu jest możliwe tylko w obecności doradcy banku.

- Dość wygodnym rozwiązaniem stosowanym w sześciu bankach jest możliwość założenia konta poprzez stronę internetową banku. Rozwiązanie to pozwala od początku do końca na samodzielne założenie konta osobistego. W tym celu należy wypełnić stosowny formularz na stronie banku i przelać na wskazany rachunek symboliczną złotówkę z innego konta w innym banku klienta. Operacja ta ma na celu autoryzację danych klienta, zweryfikowanie jego danych w systemie bankowym, które posiada inny bank i porównanie ich z danymi zamieszczonymi w wypełnionym formularzu. W następnej kolejności klient otrzymuje numer klienta i ustala własne hasło do konta. Numer klienta służy również do komunikacji z bankiem za pośrednictwem telefonu. Po założeniu konta w powyższym wariantcie umowa rachunku zostaje przesłana na podany przez klienta adres e-mail. Umowa jest podpisana elektronicznie przez bank, tym samym jest ważna i wchodzi w życie tego samego dnia. Banki, które stosują tę metodę zakładania konta, mają przystosowaną swoją stronę internetową do oprogramowania, które umożliwia poruszanie się po niej osobie z dysfunkcją wzroku. Posiadają również bezpłatne konta dla osób poniżej i powyżej osiemnastego roku życia. Dwa z sześciu banków mają w swojej ofercie bankomaty udźwiękowione. Opisana tu funkcjonalność zakładania konta poprzez przelew, dostępna dla wszystkich klientów, jest szczególnie dogodna dla osób niewidomych.

### **2.3 Rodzaje najpopularniejszych produktów bankowych**

Nasz system bankowy wzoruje się na krajach zachodnich, co umożliwia wprowadzanie produktów, które sprawdziły się w innych krajach, czego przykładem mogą być karty płatnicze. Polskie banki wprowadzają coraz nowsze karty, starając się zaspokoić potrzeby i oczekiwania klientów. Dynamiczny rozwój polskiego rynku kart płatniczych lub

bankomatowych sprawia, że są one jednym z bardziej zyskownych produktów instytucji finansowych. Karty płatnicze są nowoczesną, w miarę bezpieczną i wygodną formą płatności. Wraz z upływem czasu stają się codziennością dla każdego z nas.

Oferta produktów bankowych, z której mogą skorzystać osoby z dysfunkcją wzroku, jest taka sama jak dla osób widzących. Czy osoba niewidoma bądź słabowidząca będzie z niej korzystała, zależy wyłącznie od tego, jak bank przystosuje swoją procedurę do jego obsługi.

Produktem, który cieszy się największym zainteresowaniem, jest **rachunek osobisty**. Banki proponują zróżnicowane propozycje rachunków w zależności od:

- wieku klienta,
- usług, z jakich będzie najczęściej korzystał (np. wypłaty z bankomatów, konto internetowe, przelewy internetowe),
- tego, czy dane konto będzie głównym kontem dla klienta ( np. czy na to konto będzie wpływało wynagrodzenie),
- tego, czy klient do podstawowego konta będzie chciał otworzyć sobie konto oszczędnościowe,
- tego, czy klient będzie korzystał głównie z karty do konta czy tylko z Internetu.

Po pełnej analizie bank może nam zaproponować najdogodniejsze rozwiązanie. Dość powszechnym są konta osobiste wraz z kartą z opcją „pay pass”, dzięki której osoby z wadą wzroku nie muszą przy płaceniu kartą wprowadzać kodu PIN. Wystarczy tylko zbliżyć kartę do terminalu. Dysponując kartą, która posiada taką funkcję, można dokonywać transakcji bezgotówkowych na maksymalną kwotę 50 zł.

Koszty prowadzenia kont osobistych są rozbite na trzy opłaty:

- Opłatę za prowadzenie rachunku. W 95% zbadanych banków w ofercie znajduje się konto, przy którym wynosi ona 0 zł. Większość banków dla osób między 13 a 18 rokiem życia proponuje bezpłatne prowadzenie konta wraz z bezpłatnymi wypłatami z bankomatów (w sieci własnej oraz z bankomatów Euronet). Dodatkowo banki proponują tej grupie klientów wydanie karty do konta, której cena wynosi średnio 4 zł. Jeżeli klient chciałby, aby karta była bezpłatna, wystarczy, aby dokonał transakcji na

kwotę średnio 250 zł miesięcznie. Klienci, przekraczając ten przedział, wnoszą opłatę uzależnioną od wyżej wymienionych potrzeb.

- Opłatę za kartę do konta. W 90% banków opłata za kartę zależy od kwoty, na jaką w danym miesiącu będziemy dokonywać transakcji bezgotówkowych (transakcje zakupu wykonane kartą do konta). Aby opłata wynosiła 0 zł, transakcje w danym miesiącu powinny zazwyczaj opiewać na średnią kwotę 300 zł. W przypadku gdy warunek ten nie zostanie spełniony przez klienta, średnia opłata wynosi 4 zł za kartę.
- Opłatę za korzystanie z bankomatu. W 90% banków opłata za korzystanie z bankomatów sieci własnej jest zerowa. W zależności od posiadanego rachunku istnieje możliwość, aby wypłaty w bankomatach innych banków również nie podlegały opłacie.

Kolejnym powszechnym produktem jest **limit / debet kredytowy** w koncie osobistym.

W 80% banków możemy się o niego starać po sześciu miesiącach prowadzenia rachunku osobistego. Oznacza to, że bank może otworzyć nam debet, analizując wpływy na rachunek za okres minimum sześciu miesięcy. Limity w kontach ustalane są na podstawie średniego miesięcznego wpływu na rachunek osobisty. Nie ma konieczności, aby wpływ był z konkretnej umowy o pracę bądź danego źródła dochodu.

Każdy **produkt kredytowy** jest rozpatrywany indywidualnie, na podstawie wpływów bądź dochodów danego klienta, a decyzję o jego przyznaniu podejmuje ostatecznie bank, tak jak warunki, na jakich może nam go udzielić.

## 2.4 Bankowość elektroniczna

Dla osoby z dysfunkcją wzroku istotne jest, aby mogła korzystać z bankowości internetowej za pomocą **programu udźwiękawiającego**. Każdy zbadany bank oferuje swoim klientom konto z dostępem do Internetu, natomiast co piąty ma stronę internetową, którą można obsługiwać przy pomocy programów udźwiękawiających. Jeden z pięciu banków otrzymał w tym roku certyfikat „Strona Internetowa bez Barrier” (nadawany przez Fundację Widzialni), gdyż spełnia on potrzeby osób niepełnosprawnych, w tym z dysfunkcją wzroku.

Konto internetowe jest przydatne w wielu sytuacjach, m.in. przy sprawdzaniu stanu konta, historii rachunku czy dokonywaniu przelewów. W celu autoryzacji przelewu banki stosują tzw. **jednorazowe hasła**, które mogą być przekazywane na kilka sposobów. W trzech

bankach stosuje się tzw. karty zdrapki z hasłami. Przy dokonywaniu przelewu system prosi o podanie hasła z konkretnego pola. W 90% zbadanych banków kartę zdrapkę zastępują token bądź wiadomość SMS. Najbardziej popularnym i dogodnym rozwiązaniem dla osób niewidzących i słabowidzących jest przekazywanie jednorazowego hasła za pomocą **wiadomości SMS**. W chwili zaakceptowania danych do przelewu bank prosi nas o wpisanie hasła w wyznaczone pole. Hasło otrzymane w formie SMS jest ważne średnio 2 minuty i takim czasem dysponujemy, aby je wpisać. Jest to ostatni krok do zrobienia przelewu. Jeden z banków proponuje również alternatywne rozwiązanie, którym jest **karta kodów w alfabecie Braille'a**.

## 2.5 Obsługa telefoniczna

Kolejnym udogodnieniem dla klienta jest obsługa telefoniczna. We wszystkich zbadanych instytucjach każdy klient przez całą dobę za pomocą bankowości telefonicznej może uzyskać informacje na temat produktów, które posiada w danym banku, salda na rachunku itp. Usługa ta jest bezpłatna w przypadku, gdy chcemy uzyskać informacje o naszym koncie, ofercie banku. W sytuacji, kiedy chcemy złożyć dyspozycję przelewu z naszego rachunku do innego banku, jest pobierana opłata wynosząca średnio około 5 zł za usługę.

Jest to kolejne alternatywne rozwiązanie dla powyższych usług. Dzięki niemu osoba z dysfunkcją wzroku szybko i sprawnie może:

- uzyskać niezbędne informacje na temat produktów i usług banku,
- założyć konto internetowe,
- umówić się na spotkanie w oddziale,
- dokonać zmian w rachunku,
- zrealizować dyspozycję przelewu,
- złożyć reklamację czy przekazać sugestie na temat obsługi bądź produktów banku.

Aby zostać objętym wyżej wymienioną teleusługą, we wszystkich zbadanych bankach należy zgłosić chęć przystąpienia do niej w chwili zakładania konta bądź w późniejszym terminie – na infolinii. Usługa jest bezpłatna w sytuacji, gdy pracownik infolinii nie wykonuje za nas przelewu, a zmienia tylko zakres usług konta. We wszystkich przypadkach, które

dotyczą tylko przekazywania nam informacji – nie ponosimy opłat. Aby banki mogły udzielić jakichkolwiek informacji o koncie bądź dokonać jakiegokolwiek zleconej przez klienta dyspozycji, muszą wcześniej zweryfikować tożsamość klienta. W każdym banku weryfikacja odbywa się na podstawie podanego hasła, kodu klienta bądź szczegółowych danych o nas samych. Bez poprawnej weryfikacji żaden bank nie może nam udzielić informacji na temat produktów, jakie posiadamy. Rozmowy telefoniczne są nagrywane, by dać klientowi poczucie bezpieczeństwa i profesjonalnej obsługi.

## 2.6 Bankomat

Cztery banki w Polsce posiadają łącznie sieć 68 bankomatów, które zostały specjalnie dostosowane dla osób niepełnosprawnych, w tym osób z dysfunkcją wzroku. Największa ich liczba – 40 urządzeń od 4 operatorów – znajduje się w Warszawie. Bankomaty te posiadają certyfikat Polskiego Związku Niewidomych.

Pozostałe 14 banków ma w swoich bankomatach zaznaczony **klawisz funkcyjny nr „5”**, a pozostałe cyfry są wygrawerowane i duże, aby nie zlewały się z pozostałymi. Dwa banki dodały **napisy w alfabecie Braille’a** –Znajdują się one przy czytniku, drukarce potwierdzeń i w miejscu odbioru gotówki. Dla osób słabowidzących jeden z banków wprowadził możliwość przejścia (za pomocą klawisza funkcyjnego „5”) do **czarno-białego trybu wyświetlania**.

Najnowszym rozwiązaniem, które wprowadził jeden z banków, jest możliwość wykorzystania telefonu / smartfona do wypłacania środków z bankomatu i dokonywania płatności – **bez konieczności posiadania karty do konta**. Jest to dość wygodne rozwiązanie, które pozwala na szybszą i sprawniejszą realizację transakcji. Udogodnienie zostało wprowadzone przez bank, który oferuje bankomaty dostosowane do obsługi osób z dysfunkcją wzroku. Dzięki odpowiedniej aplikacji możemy płacić w sklepach za pomocą telefonu komórkowego, wypłacać środki z bankomatu bez użycia karty, wyszukać najbliższą znajdującą się placówkę banku bądź bankomaty, zrobić przelew czy sprawdzić saldo na rachunku. Warunkiem korzystania z tej funkcji konta jest zainstalowanie w swoim telefonie aplikacji oferowanej przez bank. Instalacja odbywa się za pośrednictwem strony internetowej banku lub przez aktywację bezpośrednio na telefonie. Po pobraniu aplikacji należy podać numer telefonu, z którego będziemy korzystać, zalogować się do systemu banku i poczekać na telefon od konsultanta, który zweryfikuje nasze dane.

Aby ułatwić znalezienie bankomatu, który może spełniać funkcję bankomatu udźwiękowionego, banki zamieściły na swoich stronach internetowych adresy umiejscowienia tych urządzeń. Możemy także skorzystać z infolinii banków, gdzie uzyskamy informację o ich lokalizacji.



## **Podsumowanie**

Jednym z elementów odpowiedzialności i dbałości o klienta jest zapewnienie mu pełnej dostępności w korzystaniu z usług i produktów oferowanych przez banki. Dlatego cieszy fakt, iż z roku na rok coraz bardziej dostosowują one swoje procedury, usługi i produkty do potrzeb klientów z dysfunkcją wzroku.

Liczba rozwiązań dostępnych dla tych klientów wzrasta. Zwraca się coraz większą uwagę na zachowanie zasad *savoir-vivre*'u w czasie obsługi osób niepełnosprawnych, nadaje placówkom certyfikat „obsługi bez barier” (przyznawany przez Polski Związek Niewidomych), pracownicy banków są specjalnie szkoleni w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych, zwiększa się liczba bankomatów udźwiękowionych, bankowość elektroniczna i telefoniczna również staje się dostępna. To wszystko sprawia, że liczba osób niepełnosprawnych zainteresowanych produktami banków stale się powiększa.

Banki zachęcają do zgłaszania swoich potrzeb bądź uwag dotyczących rozwiązań, które nie do końca się sprawdzają. Pozwoli to na udoskonalanie zaproponowanych rozwiązań, bądź wprowadzanie coraz nowszych propozycji. Niektórzy niewidomi postulują na przykład, by bankomaty udźwiękowane były umieszczane w kabinach dla zwiększenia bezpieczeństwa korzystających. Tak zabudowane bankomaty już są, najczęściej przy oddziałach banku, są też na stacjach metra w Warszawie, wystarczy tylko udźwiękawiać je w pierwszej kolejności.