

PYTANIA NADESŁANE PRZEZ BANKI

WRAZ Z ODPOWIEDZIAMI

- 1. (Pyt. 52-66) Czy jeśli bank nie ma swoich bankomatów (przekazał je firmie zewnętrznej i działają one w modelu outsourcingu), ale mają one nadal logo banku - to powinien uzupełnić część formularza dot. „bankomatów należących do Państwa banku”? Czy bardziej część dotyczącą „bankomatów udostępnianych przez podmioty trzecie w ramach umowy z Państwa bankiem”? Np. jeśli bank nie ma już swoich bankomatów, ale przekazał je do firmy zewnętrznej - nie bankowego operatora bankomatów (i mają one logo banku) - to uzupełniane powinny być pytania nr 52-66?**

ODP: W sytuacji, w której bank korzysta z bankomatów firmy zewnętrznej (niezależnie od oznaczającego bankomat logo), prosimy o wypełnienie części dotyczącej „bankomatów udostępnianych przez podmioty trzecie w ramach umowy z Państwa bankiem”.

- 2. (Pyt. 57) Jaki odsetek bankomatów zapewnia odpowiedni rozmiar przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią? * (proszę zaokrąglić do równego procentu)**

Jaki to jest odpowiedni rozmiar? Interpretacja pytania może być różna. W Polsce są bankomaty kilku producentów, którzy mają ten sam standard.

ODP: W odpowiedzi na to pytanie zwracamy uwagę, że pojęciem „odpowiedni rozmiar przycisków” posługuje się prawodawca unijny w Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz. Urz. UE L 151/70) – odnosząc „odpowiedni rozmiar przycisków” do osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi oraz do osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności (zob. załącznik II). Uwzględniając specyfikację techniczną bankomatów - układ klawiszy na klawiaturze, szczególnie takiej, z większą liczbą przycisków, ma istotny wpływ na ergonomię jej

użytkowania. Konieczne jest takie zaprojektowanie układu klawiszy, aby te najczęściej używane znajdowały się w wygodnej dla użytkownika pozycji, a te sporadycznie używane, na peryferiach klawiatury. Jednocześnie należy zwrócić uwagę na rozmiar tych przycisków i odległości pomiędzy poszczególnymi przyciskami, tak aby osoba ze szczególnymi potrzebami – np. z drżącą dłonią, chorobą Parkinsona, chorobą Huntingtona, nie miała problemu z wciśnięciem właściwego przycisku. Odległość oraz rozmiar przycisków powinny być tak wyznaczone, aby uniemożliwić wciśnięcie jednocześnie kilku przycisków osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności przyciski te nie powinny być zlokalizowane bezpośrednio obok siebie.

Przyciski na urządzeniach mają określony „rozmiar” przyjęty przez producenta w związku z różnymi wymogami technicznymi, jeśli więc mowa o „odpowiednim rozmiarze” i to w kontekście osób ze szczególnymi potrzebami to przyjąć można, że rozmiar ten nie będzie standardowy, ale uwzględniający „szczególne potrzeby” (definicja osoby ze szczególnymi potrzebami zawarta została w Słowniczku: *to osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przewyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.*

- 3. (Pyt. 58) Jaki odsetek bankomatów zapewnia by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej? * (proszę zaokrąglić do równego procentu)**

Jak zmierzyć „dużą siłę fizyczną”? interpretacja pytania może być różna. Czy są w ogóle w Polsce takie bankomaty, których wciskanie przycisków wymaga dużej siły?

ODP: Zwrotem tym posługuje się prawodawca unijny w Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz. Urz. UE L 151/70) – odnosząc „dużą siłę

fizyczną” do osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym w szczególności osoby starszej, osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi (s. 39) oraz do osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności (s. 41). Technologia konstrukcji przycisków klawiatury ma kluczowy wpływ na jej parametry użytkowe i trwałość, a także na cenę. O ile trwałość i koszt produkcji są wartościami łatwymi do oceny podczas wybierania klawiatury, o tyle parametry użytkowe, takie jak ergonomia czy wygoda użytkownika mogą być dużo trudniejsze w analizie. Jednym z najważniejszych elementów ergonomii używania klawiatury jest sprzężenie zwrotne, które potwierdza użytkownikowi, że poprawnie nacisnął on dany przycisk. W aspekcie tym należy zwrócić uwagę na prawidłowe funkcjonowanie bankomatów, gdy z klawiatury korzysta osoba o mniejszej sprawności motorycznej – np. osoba starsza, czy osoba z chorobą układu nerwowego. Przypomnieć należy, że osoba ze szczególnymi potrzebami to: *osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.*

Ze względu na rozwój technologii pytanie to dotyczy w szczególności bankomatów wyposażonych w tradycyjne klawiatury alfanumeryczne. W przypadku bowiem bankomatów z klawiaturą ekranową w zasadzie praktycznie nie używa się siły do wciskania przycisków.

- 4. (Pyt. 62) Jaki odsetek bankomatów zapewnia odpowiedni czas (poprzez stosowanie pauzy, zatrzymywania lub ukrywania) na wprowadzenie hasła, tak aby osoby potrzebujące więcej czasu nie miały problemów z korzystaniem z nich? *(proszę zaokrąglić do równego procentu)**

Co oznacza odpowiedni czas? interpretacja pytania może być różna.

ODP: W odpowiedzi na to pytanie zwracamy uwagę, że pojęciem „odpowiedni czas” posługuje się prawodawca unijny w Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz. Urz. UE L 151/70) – odnosząc „odpowiedni czas” do osoby z

niepełnosprawnościami intelektualnymi oraz do osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności (zob. załącznik II).

Pytanie o „odpowiedni czas” dotyczy osób ze szczególnymi potrzebami. Pojęcie to zostało ujęte w słowniczku: *Osoba ze szczególnymi potrzebami to: osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.*

Pojęcie „odpowiedni czas” nie zostało zdefiniowane w ww. Dyrektywie, w związku z czym przyjąć można, że oznaczać będzie wydłużenie czasu przyjętego **standardowo** w danym urządzeniu. Wydłużenie czasu może nastąpić np. po wcześniejszym zapytaniu klienta czy tego potrzebuje (tu należy zwrócić uwagę na formę zapytania: pisemną i głosową oraz zapisaną w alfabecie Braille’a). Zapytanie o przedłużenie czasu powinno pojawiać się kilkakrotnie, aż do momentu wykonania czynności przez klienta (wpisania hasła).

Przez „czas” należy rozumieć przyjęty przez bank „czas reakcji” klienta będącego osobą korzystającą z usług bankomatowych, która nie ma szczególnych potrzeb. Znamię „odpowiedni” odnoszone jest do potrzeby osoby z niepełnosprawnością (osoby ze szczególną potrzebą). Jeżeli do dokonania określonej czynności wymagany jest określony (ograniczony) czas, klient jednostki będący osobą z określonym rodzajem dysfunkcji powinien być o tym poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem (np. przed zainicjowaniem określonego działania). Zatem „odpowiedni czas” należy rozumieć nie tylko w kontekście sztywno określonych ram czasowych, ale także powiadomienie klienta jednostki o ograniczeniu czasowym, zapewnieniu klientowi możliwości zakomunikowania potrzeby dłuższego czasu na reakcję, a docelowo wydłużenia „standardowo przyjętego” w praktyce banku czasu na reakcję (z jednoczesną możliwością jego dalszego/powtórnego przedłużenia). Zbyt krótki czas bezczynności, skutkując np. anulowaniem transakcji może prowadzić do zaprzepaszczenia wcześniejszych działań podejmowanych przez osobę ze szczególną potrzebą, co w konsekwencji

będzie wymagało podjęcia przez nią ponownego zainicjowania czynności mogącej stanowić dla niej duży wysiłek.

5. (Pyt. 63) Jaki odsetek bankomatów zapewnia możliwość wezwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii lub problemów z obsługą bankomatu? * (proszę zaokrąglić do równego procentu).

Czy chodzi tu o zwykły numer infolinii dla klientów?

ODP: „Zwykły numer infolinii dla klientów” nie zawsze będzie spełniał potrzeby osób z niepełnosprawnością (szerzej – osób ze szczególnymi potrzebami), np. w przypadku osób głuchych. Stąd zasadne jest wskazanie zastępczej/alternatywnej względem „zwykłego numeru infolinii dla klientów” formy wsparcia/pomocy, czyli wezwania pomocy w przypadku awarii lub problemów z obsługą bankomatu z uwzględnieniem potrzeb osoby z niepełnosprawnością. Być może w bankomacie zainstalowane jest oprogramowanie lub inne techniczne udogodnienie, które ma na celu zapewnienie wszystkim klientom jednostki bez wyjątku (bez względu na rodzaj dysfunkcji) możliwość wezwania pomocy.

Jeżeli jednostka dysponuje rozwiązaniem w postaci dedykowanego klientowi będącemu osobą z niepełnosprawnością numeru infolinii (osoba przeszkolona w komunikacji, obsłudze osób z niepełnosprawnością), takie rozwiązanie można uznać za przykład dostępności, realizowanej przynajmniej względem części takich osób.

Przykładowe formy udogodnień w wezwaniu pomocy: dostępne nagrania audio dla osób z dysfunkcją słuchu, względnie dostęp do tłumacza języka migowego/multimedialnego słownik języka migowego (przy ewentualnym kontakcie z pracownikiem jednostki), korzystanie z klawiatury numerycznej w pozycji siedzącej, bankomat z modułami słuchawkowymi audio, kontrastowym trybem ekranu oraz oznaczeniami w alfabecie Braille’a, architektoniczne ułatwienia dla niepełnosprawnych w placówkach bankowych, m.in. bankomat w strefie wygłuszonej (z myślą o osobach niedosłyszących) itd.

6. (Pyt. 37-38) Jeśli chodzi o pytanie o zrozumiałość języka na poziomie B2:

Pyt. 37 Czy Państwa bank wymaga stosowania komunikatów o złożoności nie przekraczającej poziomu B2 według europejskiego systemu kształcenia językowego? *

- Tak**
- Nie**
- Tak, ale nie do wszystkich usług**

Pyt. 38 Proszę wskazać jaki procent komunikatów nie przekracza poziomu B2:*

Czy te pytania dotyczą języków obcych, czy też języka polskiego? Zdania są podzielone. Uwzględniając istniejące podejście powinno być to pytanie tylko dot. języków obcych.

[Według nas język polski jest językiem ojczystym, którego nie oceniamy w tej skali. Ale już gdy uczymy się języka obcego, np. angielskiego, to taką skalę stosujemy. Analogicznie - w krajach anglojęzycznych nie ocenia się języka ojczystego w tej skali, ale już podczas nauki języka polskiego, taką skalę by się stosowało.]

ODP: To pytanie dotyczy wszystkich komunikatów, zarówno tych w języku polskim, jak i w językach obcych. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Tekst mający znaczenie dla EOG) wymaga, aby usługi bankowości detalicznej zapewniały, „by informacje były zrozumiałe, a ich stopień złożoności nie przekraczał poziomu B2 (wyższy średnio zaawansowany) według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy”. Zasada zapewniania, aby informacje były zrozumiałe i ich stopień złożoności nie przekraczał poziomu B2 (wyższy średnio zaawansowany) według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy, dotyczy również informacji podawanych w języku ojczystym odbiorców. Celem tej zasady jest upewnienie się, że komunikaty są dostępne i zrozumiałe dla szerokiej publiczności, niezależnie od języka, w którym

są przekazywane. Jest to szczególnie ważne w kontekście oficjalnych informacji, edukacji, a także w sektorach, takich jak bankowość, gdzie zrozumienie przekazywanych treści ma kluczowe znaczenie dla bezpieczeństwa i dobrostanu odbiorców. Dla części osób z zaburzeniami słuchu lub mowy, język polski jest *de facto* językiem obcym (pierwszym językiem jest język migowy).

Jak banki mają na to odpowiedzieć? W szczególności, jak wykazać, że %, który zostanie zadeklarowany jest zgodny z prawdą? Czy może to być wartość szacunkowa według własnej oceny?

Może to być wartość szacunkowa.

I jak odpowiedzieć na to pytanie, jeśli przyjęte zostanie założenie, że dotyczy także języka polskiego? Czy jest to pytanie o prosty język? Jeśli tak, to jak to się ma do wcześniejszych pytań o prosty język, które padły w ankiecie (pyt. 16, 17, 34)?

ODP: Użycie poziomu B2 według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy jako kryterium zrozumiałości informacji ma wiele wspólnego z koncepcją prostego języka, ale nie są to pojęcia całkowicie tożsame.

Prosty język skupia się na klarowności i bezpośredniości przekazu, eliminowaniu niepotrzebnej złożoności i fachowego żargonu, aby informacje były jak najbardziej przystępne dla jak najszerszej publiczności. Jego celem jest umożliwienie zrozumienia treści bez względu na poziom zaawansowania językowego czy specjalistyczną wiedzę odbiorcy ani jakiegokolwiek rodzaj czy stopień niepełnosprawności.

Poziom B2 wskazuje na konkretny stopień zaawansowania w umiejętnościach językowych, opisując zdolność do zrozumienia głównych idei złożonych tekstów, produkowania klarownego i szczegółowego tekstu na różne tematy oraz radzenia sobie w większości sytuacji mogących wystąpić podczas pobytu w regionie, gdzie dany język jest używany. Choć kryteria dla poziomu B2 mogą wspierać tworzenie treści w prostym języku, szczególnie w kontekście ograniczania złożoności, to jednak prosty język może być jeszcze bardziej uproszczony niż to, co opisuje

poziom B2, i skierowany do odbiorców o różnym poziomie kompetencji językowych, włączając w to osoby poniżej poziomu B2. Choć oba podejścia mają na celu zwiększenie zrozumiałości komunikatów, prosty język może być postrzegany jako bardziej uniwersalne narzędzie do tworzenia łatwo dostępnych treści, podczas gdy poziom B2 jest bardziej szczegółowym wskaźnikiem kompetencji językowych, który może być użyty do oceny zrozumiałości treści.

7. (Pyt. 34) W jakim stopniu słownictwo stosowane na Państwa stronach internetowych, aplikacjach internetowych i mobilnych jest dostosowane do kryteriów prostego języka, takich jak zrozumiałość dla osób bez specjalistycznej wiedzy, adekwatność do różnych grup wiekowych i poziomów wykształcenia? * (proszę zaokrąglić do równego procentu)

- 0%
- 1-20%
- 21-40%
- 41-60%
- 61-80%
- 81-100%

Jak należy zmierzyć % tych komunikatów? Czy wystarczające będzie szacunkowe określenie stopnia wykorzystania prostego języka? Czy konieczne jest posiadanie jakiś wewnętrznych regulacji w tym zakresie?

ODP: Nie jest konieczne posiadanie wewnętrznych regulacji, prosimy o szacunkowe określenie stopnia wykorzystania prostego języka.

7. (Pyt. 40) Jaki odsetek bankomatów należących do Państwa banku zapewnia możliwość dostarczania instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby

niewidome i niedosłyszące mogły korzystać z produktu?* (proszę zaokrąglić do równego procentu)

- 0%
- 1-20%
- 21-40%
- 41-60%
- 61-80%
- 81-100%

W jaki sposób interpretować zwrot „możliwość zapewnienie instrukcji dla klienta”? Czy chodzi tu o informację o udogodnieniach? Innymi słowy, czy spełnienie wymogu „zapewnienia dostarczenia instrukcji” polega na zapewnieniu klientowi informacji o udogodnieniach danego bankomatu poprzez np. informację, że klient z niepełnosprawnością wzroku i słuchu może skorzystać z bankomatu w danej lokalizacji? Czyli, że bankomat posiada interfejs głosowy obok tekstowego, tak aby osoba niewidoma mogła podłączyć słuchawki i obsłużyć bankomat lub czy bankomat posiada oznakowanie na klawiszach w alfabecie Braille’a, tak aby osoba niewidoma mogła rozpoznać przyciski.

ODP: W pytaniu tym nie chodzi *stricte* o samą informację o stosowanych udogodnieniach, ale o zapewnienie konkretnej instrukcji korzystania z bankomatu.

Może to być więc:

- instrukcja głosowa, którą można odsłuchać i na podstawie której można wykonać określoną czynność;
- instrukcja tekstowa, z którą klient może się zapoznać dokonując operacji;
- oznakowanie dotykowe (alfabet Braille’a) tak, by osoba niewidoma mogła rozpoznać klawisze i tym samym mogła dokonać określonej czynności.

8. Czy na ankietę muszą odpowiadać banki hipoteczne, które prowadzą działalność specjalistyczną (obecnie tylko i wyłącznie nabywanie wierzytelności od banku uniwersalnego i emisja hipotecznych listów zastawnych)?

Tego typu bank nie może udzielić odpowiedzi na większość pytań ankiety z uwagi na rodzaj działalności prowadzonej przez bank hipoteczny, w szczególności:

- nie posiada żadnych własnych placówek bankowych świadczących obsługę klientów,
- nie zatrudnia pracowników dedykowanych do bezpośredniej obsługi klientów,
- nie jest dostawcą usług płatniczych,
- nie oferuje ani nie obsługuje innych produktów bankowych poza obsługą posprzedażową kredytów hipotecznych jako wierzyciel,
- nie posiada własnych aplikacji webowych i mobilnych.

Obsługa klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami jest w całości powierzona bankom uniwersalnym w ramach umowy outsourcingowej, w której bank uniwersalny zapewnia utrzymanie standardów obsługi.

ODP: Zlecenie wykonywania określonych czynności bankowych podmiotowi trzeciemu wiąże się z określeniem standardów świadczenia tego outsourcingu na poziomie umowy. Postanowienia takie powinny uwzględniać również zasady szczególnego traktowania osób ze szczególnymi potrzebami. W związku z powyższym czynności zleczone prosimy opisać tak, jakby były wykonywane przez Państwa.

W odniesieniu do pytań dot. usług / produktów, które banku hipotecznego nie dotyczą, prosimy o zaznaczenie odpowiedzi 0% i wysłanie wyjaśnień drogą mailową.

- 9. W nawiązaniu do pytania 9, czy odpowiedzi na kwestionariusz muszą udzielać banki hipoteczne, które (w przeciwieństwie do banków wskazanych w pkt. 9) w sposób ograniczony (np. brak obsługi w oddziałach, czy brak bankowości internetowej) ale samodzielnie prowadzą obsługę klienta, czyli nie mają zawartych umów outsourcingowych?**

ODP: Prosimy o udzielenie odpowiedzi jak powyżej – jeżeli pytania o określone produkty / usługi Państwa nie dotyczą, to prosimy o zaznaczenie odpowiedzi 0% i wysłanie wyjaśnień drogą mailową.