**Ankieta Rzecznika Finansowego**

Dostępność usług domów i biur maklerskich
dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Sekcja 1

Część formalna

1.Nazwa domu/biura maklerskiego:

Wprowadź odpowiedź

2.Kod weryfikujący

Wartość musi być liczbą

3.Data wypełnienia ankiety: Data.

Dzień, w którym dane z ankiety są aktualne

Wprowadź datę (dd.MM.yyyy)

Sekcja 2

I. DOSTĘPNOŚĆ W PLACÓWKACH

4.Czy Państwa dom maklerski/biuro maklerskie obsługuje klientów detalicznych w oddziałach/punktach obsługi/ innych placówkach (niezależnie od nazwy)?

Tak

Nie

5.Liczba placówek:

Wartość musi być liczbą

6.W jakim odsetku Państwa placówek klienci mogą się porozumieć z pracownikami w polskim języku migowym (PJM)?

W tym pytaniu i wszystkich kolejnych, gdzie prosimy o odpowiedź w procentach, proszę zaokraglić odpowiedzi do pełnego procenta.

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

7.Proszę wyjaśnić, jak się odbywa tłumaczenie na PJM:

Proszę zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi

Tłumacz online

Tłumacz na miejscu

8.W jakim odsetku Państwa placówek działa pętla indukcyjna?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

9.Jaki procent Państwa placówek oferuje pomieszczenie z wyciszeniem akustycznym dla osób niedosłyszących, osób z zaburzeniami głosu lub słuchu?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

10.Jeśli w Państwa placówkach są jeszcze inne rozwiązania dla klientów z zaburzeniami głosu lub słuchu, proszę je opisać:

w przeciwnym razie proszę pozostawić pole puste

Wprowadź odpowiedź

11.Które dokumenty Państwa biura/domu maklerskiego są dostępne w alfabecie Braille’a?

(prosimy zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi)

Żadne

Wzory umów

Regulaminy

Formularze zleceń i wniosków

12.Jeśli klient chce dostać w Państwa placówce dokumenty w alfabecie Braille'a, czy musi to wcześniej zgłosić?

Tak

Nie

13.Jaki procent pracowników, którzy obsługują klientów w placówkach, został przeszkolony w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej?

Uwaga! Tu i we wszystkich kolejnych pytaniach, gdzie pytamy o pracowników, prosimy uwzględniać w odpowiedziach wszystkie osoby, które obsługują klientów, niezależnie od tego, na jakiej podstawie świadczą pracę, a zatem także współpracowników, agentów i inne osoby, które działają w imieniu Państwa domu/biura maklerskiego.

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

14.Jaki procent pracowników, którzy obsługują klientów w placówkach, został przeszkolony w zakresie dostępności cyfrowej?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

15.Jaki procent pracowników, którzy obsługują klientów w placówkach, został przeszkolony w obsłudze klientów z zaburzeniem głosu, mowy lub niepełnosprawnością słuchu?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

16.W ilu procentach Państwa placówek pracuje przynajmniej jeden pracownik przeszkolony w obsłudze klientów ze szczególnymi potrzebami?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

17.Proszę opisać, jakimi narzędziami lub technologami dysponują pracownicy w placówkach do wsparcia komunikacji z klientami ze szczególnymi potrzebami:

prosimy zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi

Żadnymi

Lupa powiększająca

Czytnik ekranu

Wideotłumacz PJM

Nagrania audio

18.W jakim odsetku placówek wprowadzili Państwo rozwiązania, które ułatwiają korzystanie z usług bankowych klientom z niepełnosprawnością intelektualną?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

19.Proszę wymienić te rozwiązania:

Wprowadź odpowiedź

20.W jakim odsetku placówek wprowadzili Państwo rozwiązania, które ułatwiają korzystanie z Państwa usług klientom w spektrum autyzmu?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

21.Proszę podać przykłady takich rozwiązań:

Wprowadź odpowiedź

22.Czy wprowadzili Państwo procedury, które ułatwiają podpisanie umów lub innych dokumentów w placówce osobom ze szczególnymi potrzebami, takimi jak niepełnosprawność ruchu lub zmysłów?

Tak

Nie

23.Proszę opisać przykłady takich procedur:

Wprowadź odpowiedź

24.Jeśli wprowadzili Państwo w placówkach jeszcze inne udogodnienia dla klientów z innymi szczególnymi potrzebami, proszę je szczegółowo opisać:

w przeciwnym razie proszę pozostawić pole puste

Wprowadź odpowiedź

Sekcja 3

II. ZAWIERANIE UMÓW PRZEZ TELEFON

25.Czy Państwa biuro maklerskie/dom maklerski zawiera z klientami umowy lub przyjmuje zlecenia przez telefon?

Tak

Nie

26.Jak proces sprzedaży usług i obsługi umów przez telefon uwzględnia szczególne potrzeby niektórych grup osób (np. seniorów, głuchych, niedosłyszących, niewidomych, z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu)?

Wprowadź odpowiedź

27.Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów przez telefon, został przeszkolony w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

28.Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów przez telefon, został przeszkolony w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

29.Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów przez telefon, został przeszkolony w zakresie obsługi klientów w spektrum autyzmu?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

30.Jeśli wprowadzili Państwo inne rozwiązania, by zapewnić dostępność usług przy obsłudze telefonicznej, proszę je opisać.

W przeciwnym razie proszę pozostawić pole puste.

Wprowadź odpowiedź

Sekcja 4

III. STRONY INTERNETOWE I INTERNETOWE SERWISY TRANSAKCYJNE

31.Czy Państwa dom maklerski/biuro maklerskie ma stronę internetową?

Tak

Nie

32.W jakim stopniu strony i internetowe serwisy transakcyjne dla klientów detalicznych Państwa biura/domu maklerskiego są zgodne z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.1.?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

33.W jakim stopniu strony i internetowe serwisy transakcyjne dla klientów detalicznych Państwa biura/domu maklerskiego są zgodne z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.2.?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

34.Czy Państwa platforma transakcyjna umożliwia zapamiętanie spersonalizowanych ustawień interfejsu użytkownika, które zwiększają dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. kontrastu, rozmiaru czcionki czy ustawień dźwiękowych)?

Tak

Nie

35.Czy serwis transakcyjny umożliwia zdalną identyfikację klientom z dysfunkcjami wzroku?

Tak

Nie

36.Czy rozwiązania z zakresu zdalnych usług płatniczych (zlecanie transakcji płatniczych, potwierdzanie transakcji płatniczych) są dostosowane do klientów z dysfunkcjami wzroku?

Tak

Nie

37.Czy metody składania podpisów elektronicznych są dostosowane do potrzeb klientów z dysfunkcjami wzroku?

Tak

Nie

38.Jaka część treści na stronach internetowych Państwa biura/domu maklerskiego jest zgodna z kryteriami prostego języka (długość zdań i słów, architektura tekstu, łatwe do zrozumienia formy gramatyczne itp.)?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

39.Jaka część treści na stronach internetowych Państwa biura/domu maklerskiego nie przekracza poziomu B2 według europejskiego systemu kształcenia językowego?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

40.Jaka część treści na stronach internetowych Państwa biura/domu maklerskiego jest dostępna w formacie ETR (easy to read = tekst łatwy do czytania i rozumienia)?

Por.: <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

41.Proszę podać przykłady treści, które na Państwa stronach internetowych i internetowym serwisie transakcyjnym są dostępne w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) :

Wprowadź odpowiedź

42.Jeśli Państwa dom maklerski/biuro maklerskie jeszcze inaczej dostosował treści na stronach internetowych i procedury zawierania transakcji w internetowych serwisach transakcyjnych do osób ze szczególnymi potrzebami, by zapewnić im pełny dostęp do wszystkich usług, proszę to opisać.

W przeciwnym razie proszę pozostawić pole puste.

Wprowadź odpowiedź

Sekcja 5

IV. APLIKACJE MOBILNE

43.Czy Państwa dom maklerski/biuro maklerskie udostępnia klientom indywidualnym aplikację mobilną?

Tak

Nie

44.W jakim stopniu aplikacja jest zgodna z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.1.?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

45.W jakim stopniu aplikacja jest zgodna z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.2.?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

46.Czy aplikacja umożliwia zapamiętanie spersonalizowanych ustawień interfejsu użytkownika, które zwiększają dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. kontrastu, rozmiaru czcionki czy ustawień dźwiękowych)?

Tak

Nie

47.Czy aplikacja umożliwia zdalną identyfikację klientom z dysfunkcjami wzroku?

Tak

Nie

48.Czy rozwiązania z zakresu zdalnych usług płatniczych (zlecanie transakcji płatniczych, potwierdzanie transakcji płatniczych) są dostosowane do klientów z dysfunkcjami wzroku?

Tak

Nie

49.Jaka część treści w aplikacji jest zgodna z kryteriami prostego języka (długość zdań i słów, architektura tekstu, łatwe do zrozumienia formy gramatyczne itp.)?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

50.Jaka część treści w aplikacji nie przekracza poziomu B2 według europejskiego systemu kształcenia językowego?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

51.Jaka część treści w aplikacji jest dostępna w formacie ETR (easy to read = tekst łatwy do czytania i rozumienia)?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

52.Proszę podać przykłady treści, które na Państwa stronach internetowych i internetowym serwisie transakcyjnym są dostępne w tekście łatwym do czytania i rozumienia (ETR) :

Wprowadź odpowiedź

53.Jeżeli Państwa dom maklerski/biuro maklerskie dostosował treści i procedury wprowadził jeszcze inne rozwiązania w procesie zawierania transakcji w aplikacji, które zapewniają osobom ze szczególnymi potrzebami pełny dostęp do wszystkich usług, proszę to opisać.

W przeciwnym razie proszę pozostawić pole puste.

Wprowadź odpowiedź

Sekcja 6

V. ZAWIERANIE UMÓW I OBSŁUGA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

54.Czy Państwa dom maklerski/biuro maklerskie zawiera umowy lub prowadzi obsługę posprzedażową klientów poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domach klientów)?

Tak

Nie

55. Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, został przeszkolony w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

56. Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, został przeszkolony w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

57. Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, został przeszkolony w zakresie obsługi klientów w spektrum autyzmu?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

58.Jak proces sprzedaży usług poza lokalem przedsiębiorstwa uwzględnia szczególne potrzeby niektórych grup osób (np. seniorów, głuchych, niewidomych, niedowidzących, z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu)? Jeśli wprowadzili Państwo jeszcze inne rozwiązania, by zapewnić dostępność usług w przypadku obsługi poza lokalem przedsiębiorstwa, proszę także je tu opisać.

Wprowadź odpowiedź

Sekcja 7

VI. KONTAKT I KOMUNIKACJA

59.Czy Państwa dom maklerski/biuro maklerskie wprowadził/o standardy, wytyczne lub inne regulacje wewnętrzne, które dotyczą stosowania zrozumiałej komunikacji lub prostego języka w poszczególnych obszarach, takich jak komunikacja z klientami, umowy czy korespondencja?

Tak

Nie

60.Proszę podać nazwę oraz zakres tych standardów lub wytycznych i opisać, jak są stosowane w praktyce:

Wprowadź odpowiedź

61.W jakimi stopniu Państwa korespondencja z klientami jest zgodna z kryteriami prostego języka (długość zdań i słów, architektura tekstu, łatwe do zrozumienia formy gramatyczne itp.)?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

62.Jaka część treści w korespondencji z klientami nie przekracza poziomu B2 według europejskiego systemu kształcenia językowego?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

63.Czy umożliwiają Państwo klientom zamówienie korespondencji w formacie ETR?

Tak

Nie

64.Czy umożliwiają Państwo klientom zdalne odstąpienie od umowy?

Tak

Nie

65.Czy umożliwiają Państwo zdalną obsługę posprzedażową umowy (w tym jej wypowiedzenie)?

Tak

Nie

66.Czy w Państwa domu/biurze maklerskim istnieją rozwiązania, które pozwalają zdalnie skontaktować się z obsługą  klientom z niepełnosprawnością słuchu?

Tak

Nie

67.Proszę opisać dostępne rozwiązania (np. wideotłumacze języka migowego, obsługa za pośrednictwem SMS, czat internetowy, inne technologie wspomagające komunikację osób niedosłyszących):

Wprowadź odpowiedź

Sekcja 8

VII. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ MAKLERSKĄ

68.W jakim stopniu kluczowe informacje dotyczące produktów inwestycyjnych (np. *key investment documents, key investor information documents*) są dostępne i zrozumiałe dla osób ze szczególnymi potrzebami?

Pytamy o dokumenty, w których opracowaniu Państwa dom maklerski/biuro maklerskie nie brał/o udziału.

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

69.W jakim stopniu dokumenty informacyjne dotyczące produktów inwestycyjnych, w których opracowaniu uczestniczy Państwa instytucja, są pisane zgodnie z zasadami prostego języka, dostępne i zrozumiałe dla osób ze szczególnymi potrzebami?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

70.W jakim stopniu Państwa narzędzia analityczne, raporty, analizy i rekomendacje dla klientów są napisane zgodnie z zasadami prostego języka, dostępne i zrozumiałe dla osób ze szczególnymi potrzebami?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

71.W jakim stopniu testy adekwatności i odpowiedniości produktów inwestycyjnych, które wykorzystują Państwo w swej działalności maklerskiej, są napisane zgodnie z zasadami prostego języka, dostępne i zrozumiałe dla osób ze szczególnymi potrzebami?

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

72.Jakie wsparcie w procesie podejmowania decyzji inwestycyjnych mogą otrzymać osoby ze szczególnymi potrzebami (np. dostosowane konsultacje czy wsparcie asystenta)?

Wprowadź odpowiedź

Sekcja 9

VIII. EWALUACJA DOSTĘPNOŚCI

73.Czy w ostatnich pięciu latach Państwa dom maklerski/biuro maklerskie przeprowadzał/o ocenę efektywności wymienionych wyżej rozwiązań i udogodnień?

Tak

Nie

74.Proszę opisać wnioski z tej oceny:

Wprowadź odpowiedź

75.Czy ta ocena uwzględniała opinie od osób ze szczególnymi potrzebami?

Tak

Nie

76.Proszę opisać, jak te opinie wpłynęły na wprowadzenie zmian lub poprawy dostępności Państwa usług:

Wprowadź odpowiedź

Dodaj nowy