**Ankieta Rzecznika Finansowego**

Dostępność usług instytucji pożyczkowych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

CZĘŚĆ FORMALNA

\*oznacza pytania, na kt6re wymagamy odpowiedzi

1. Nazwa instytucji pożyczkowej:\*

2. Numer NIP \*

3.Data wypełnienia ankiety: \*

**I. DOSTĘPNOŚĆ W PLACÓWKACH**

4. Czy Państwa instytucja pożyczkowa obsługuje klientów detalicznych w oddziałach I punktach obsługi I innych placówkach (niezależnie od nazwy)?

W odpowiedziach prosimy NIE uwzględniać pośredników kredytu konsumenckiego, z którymi Państwainstytucja współpracuje.

Tak

Nie

5. Liczba placówek: \*

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 zaokrąglić odpowiedzi do pełnego procenta.

We wszystkich pytaniach. które dotyczą pracowników, prosimy uwzględniać w odpowiedziach także współpracowników i inne osoby, które działają w imieniu przedsiębiorcy, niezależnie od tego, na podstawie jakiej umowy świadczą pracę. Proszę jednak NIE uwzględniać pośredników kredytu konsumenckiego i ich pracowników/współpracowników).

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

7. Proszę wyjaśnić,jak się odbywa tłumaczenie z/na PJM: \*

Proszę zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi

Tłumacz online

Tłumacz na miejscu
Inne

8. W jakim odsetku Państwa placówek działa pętla indukcyjna? \*

0%
1-20%
21%
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%

1O. Czy mają Państwo jeszcze inne rozwiązania dla klientów z zaburzeniami głosu lub słuchu?

Jeśli tak, proszę wskazać jakie:
w przeciwnym razie proszę pozostawił pole puste

11. Które dokumenty są dostępne w alfabecie Braille'a? \*

(prosimy zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi)

Wzory umów

Inne regulaminy

Formularze zleceń iwniosków

Inne

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

Tak

Nie

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

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

14. Jaki procent pracowników, którzy obsługują kl entów 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 chorobą 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

Lupa powiększająca

Czytnik ekranu

Wideotlumacz PJM

Nagrania audio

Inne

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:

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:

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

Tak

Nie

23. Proszę opisać przykłady takich procedur: \*

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

**II. ZAWIERANIE UMÓW PRZEZ TELEFON**

25. Czy Państwa instytucja pożyczkowa 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)? \*

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

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

28. Jaki procent Państwa pracowników obsługujących 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.

**IlI. STRONY INTERNETOWE I INTERNETOWE SERWISY TRANSAKCYJNE**

31. Czy Państwa instytucja pożyczkowa ma stronę internetową? \*

Tak

Nie

32. W jakim stopniu strony i aplikacje webowe (internetowe) dla klientów Państwa instytucji pożyczkowej 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 aplikacje webowe (internetowe) dla klientów Państwa instytucji pożyczkowej są zgodne z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.2.? \*

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

34. Czy Państwa strona internetowa 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 metody zdalnej identyfikacji klienta na stronieinternetowej umożliwiają korzystanie z nich przez klientów z dysfunkcjami wzroku? \*

Tak

Nie

Nie stosujemy metod zdalnej identyfikacji

36. Czy metody składania podpisów elektronicznych na stronie internetowej umożliwiają korzystanie z nich przez klientów z dysfunkcjami wzroku? \*

Tak

Nie

Nie stosujemy podpisów elektronicznych

37. Czy środki bezpieczeństwa na stronie internetowej (w przypadku możliwości zalogowania się na prywatne konto użytkownika) są dostosowane do osób z dysfunkcjami wzroku? \*

Tak

Nie

Nie umożliwiamy klientom logowania się na indywidualne konta

38. Jeśli Państwa instytucja jeszcze inaczej dostosowała 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.

**IV. APLIKACJE MOBILNE**

39. Czy Państwa instytucja pożyczkowa udostępnia klientom indywidualnym aplikację mobilną? \*

Tak

Nie

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

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

41. W jakim stopniu aplikacja jest zgodna z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.2.? \*

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

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

Tak

Nie

43. Czy metody zdalnej identyfikacji klienta w aplikacji umożliwiają korzystanie z nich przez klientów z dysfunkcjami wzroku? \*

Tak

Nie

Nie stosujemy metod zdalnej identyfikacji

44. Czy metody składania podpisów elektronicznych w aplikacji umożliwiają korzystanie z nich przez klientów z dysfunkcjami wzroku? \*

Tak

Nie

Nie stosujemy podpisów elektronicznych

45. Czy środki bezpieczeństwa w aplikacji (w przypadku możliwości zalogowania się na prywatne konto użytkownika) są dostosowane do osób z dysfunkcjami wzroku? \*

Tak
Nie
Nie umożliwiamy logowania się na indywidualne konto

46. Jeżeli Państwa instytucja dostosowała treści i procedury lub wprowadziła w aplikacji jeszcze inne rozwiązania ,które zapewniają osobom ze szczególnymi potrzebami ułatwiony dostęp usług, proszę to opisać.

**V. ZAWIERANIE UMÓW I OBSŁUGA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**

47. Czy Państwa instytucja pożyczkowa zawiera umowy lub prowadzi obsługę posprzedażową klientów poza lokalem przedsiębiorstwa {np. w domach klientów)? \*

Tak

Nie

48. Jak proces sprzedaży usług i ich obsługi poza lokalem przedsiębiorstwa uwzględnia szczególne potrzeby niektórych grup osób {np. seniorów, głuchych, niewidomych, niedowidzących, z niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu)? •

49. Ile procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, zostało przeszkolonych w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej? \*

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

50. Ile procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, zostało przeszkolonych w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną? \*

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

51. Ile procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, zostało przeszkolonych w zakresie obsługi klientów w spektrum autyzmu? \*

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

52. 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. \*

**VI. KONTAKT I KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI**

53. Czy Państwa instytucja pożyczkowa wprowadziła standardy, wytyczne l u b inne regulacje wewnętrzne, które dotyczą stosowania zrozumiałej komunikacji lub prostego języka w poszczególnych obszarach, takich jak komunikacja z klientami, umowy czy korespondencja?\*

Tak

Nie

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

55. W jakimi stopniu treści na Państwa stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych, korespondencja z klientami oraz umowy i wzorce umowne są zgodne 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%

56. Jaka część treści na Państwa stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych, korespondencji z klientami oraz umów i wzorców umownych nie przekracza poziomu 82 według europejskiego systemu kształcenia językowego? \*

0%

1-20%

21-40%

41-60%

61-80%

81-100%

57. Jakie treści na Państwa stronach internetowych iw aplikacjach są dostępne w

formacie ETR (easy to read = tekst łatwy do czytania i rozumienia)? Proszę podać przykłady takich treści. Czy udostępniają Państwo umowy lub inne dokumenty w tym formacie? Czy klient może zamówić korespondencję w tekście ETR?

58. Czy umożliwiają Państwo klientom zdalne odstąpienie od umowy? \*

Tak

Nie

59. Czy umożliwiają Państwo zdalne wypowiedzenie umowy? \*

Tak

Nie

60. Czy wprowadzili Państwo rozwiązania, które pozwalają zdalnie skontaktować się z obsługą klientom z niepełnosprawnością słuchu? \*

Tak

Nie

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

**VIII. EWALUACJA DOSTĘPNOŚCI**

62. Czy w ostatnich pięciu latach Państwa instytucja pożyczkowa przeprowadzała ocenę efektywności wymienionych wyżej rozwiązań i udogodnień? \*

Tak

Nie

63. Proszę opisać wnioski z tej oceny: \*

64. Czy ta ocena uwzględniała opinie od osób ze szczególnymi potrzebami? \*

Tak

Nie

65. Proszę opisać, jak te opinie wpłynęły na wprowadzenie zmian lub poprawy dostępności usług Państwa instytucji pożyczkowej:\*