**Ankieta Rzecznika Finansowego**

Dostępność usług instytucji płatniczych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Spis treści

[CZĘŚĆ FORMALNA 1](#_Toc178345903)

[II. ZAWIERANIE UMÓW PRZEZ TELEFON 1](#_Toc178345904)

[III. STRONY INTERNETOWE I INTERNETOWE SERWISY TRANSAKCYJNE 2](#_Toc178345905)

[IV. APLIKACJE MOBILNE 3](#_Toc178345906)

[V. ZAWIERANIE UMÓW I OBSŁUGA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA 5](#_Toc178345907)

[VII. KARTY PŁATNICZE 5](#_Toc178345908)

[VII. KONTAKT I KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI 6](#_Toc178345909)

[VIII. EWALUACJA DOSTĘPNOŚCI 7](#_Toc178345910)

# CZĘŚĆ FORMALNA

*"\*" oznacza pytania, na które wymagamy odpowiedzi*

*- w pytaniach 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.*

1. Czy Państwa instytucja ma stronę internetową?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Nazwa instytucji:
2. Kod weryfikacyjny

*Wartość musi być liczbą*

1. Data wypełnienia ankiety:

*Wprowadź datę (dd.MM.yyyy)*

# II. ZAWIERANIE UMÓW PRZEZ TELEFON

1. Czy Państwa instytucja zawiera z klientami umowy lub przyjmuje zlecenia przez telefon?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. 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)?
2. Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów przez telefon, został przeszkolony w zakresie dostępności?

*Chodzi o dostępność informacyjno-komunikacyjną, cyfrową, a także przeszkolenie z obsługi klientów z niepełnosprawnościami zmysłów, niepełnosprawnością intelektualną, w tym - w spektrum autyzmu.*

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

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

*W przeciwnym razie proszę pozostawić pole puste.*

# III. STRONY INTERNETOWE I INTERNETOWE SERWISY TRANSAKCYJNE

1. Czy Państwa instytucja posiada stronę internetową

⃝ Tak

⃝ Nie

1. W jakim stopniu strony i aplikacje webowe (internetowe) dla klientów Państwa instytucji są zgodne z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.1.?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

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

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. 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

1. Czy metody zdalnej identyfikacji klienta na stronie internetowej umożliwiają korzystanie z nich przez klientów z dysfunkcjami wzroku?

⃝ Tak

⃝ Nie

⃝ Nie stosujemy metod zdalnej identyfikacji

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

⃝ Tak

⃝ Nie

⃝ Nie stosujemy podpisów elektronicznych

1. 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

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

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jeśli Państwa instytucja jeszcze inaczej dostosowała 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.*

# IV. APLIKACJE MOBILNE

1. Czy Państwa instytucja udostępnia klientom indywidualnym aplikację mobilną?

⃝ Tak

⃝ Nie

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

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

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

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. 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

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

⃝ Tak

⃝ Nie

⃝ Nie stosujemy metod zdalnej identyfikacji

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

⃝ Tak

⃝ Nie

⃝ Nie stosujemy podpisów elektronicznych

1. 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 klientom logowania się na indywidualne konta

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

⃝ Tak

⃝ Nie

⃝ Nie świadczymy zdalnych usług płatniczych

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

# V. ZAWIERANIE UMÓW I OBSŁUGA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

1. Czy Państwa instytucja zawiera umowy lub prowadzi obsługę posprzedażową klientów poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domach klientów)?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jeżeli 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), proszę podać ich przykłady.

*Jeżeli nie, proszę pozostawić puste pole.*

1. Ile procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, zostało przeszkolonych w zakresie dostępności?

*Chodzi o dostępność informacyjno-komunikacyjną, cyfrową, a także przeszkolenie z obsługi klientów z niepełnosprawnościami zmysłów, niepełnosprawnością intelektualną, w tym - w spektrum autyzmu.*

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Jeśli wprowadzili Państwo jeszcze inne rozwiązania, by zapewnić dostępność usług w przypadku obsługi poza lokalem przedsiębiorstwa, proszę także je tu opisać.

# VII. KARTY PŁATNICZE

1. Czy Państwa instytucja wydaje karty płatnicze?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Czy osoba z niepełnosprawnością wzroku może zamówić kartę płatniczą dostosowaną do jej potrzeb?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Proszę podać czy:

(prosimy zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi) Wielokrotny wybór.

□ karta jest wykonana w kontrastowych kolorach

□ kształt karty wskazuje, którą stroną należy ją wkładać do bankomatu lub terminala

□ dane wytłoczone na karcie pozwalają łatwo się zorientować, którą stroną trzymamy kartę

1. Czy zapewniają Państwo osobom ze szczególnymi potrzebami (np. z ograniczoną sprawnością manualną) możliwość płatności bezgotówkowych bez konieczności wpisywania numeru PIN?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Proszę opisać, jakie to możliwości i jak zapewniają bezpieczeństwo transakcji
2. Czy Państwa instytucja zawarła umowy z podmiotami trzecimi (np. Euronet lub Planet Cash) na korzystanie z ich sieci bankomatów?

⃝ Tak

⃝ Nie

# VII. KONTAKT I KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI

1. Czy Państwa instytucja wprowadził 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

1. Proszę podać nazwę oraz zakres tych standardów lub wytycznych i opisać, jak są stosowane w praktyce:
2. 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%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Jakie to treści (proszę podać kategorie)?
2. Jaka część treści na Państwa stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych, korespondencji z klientami oraz umów i wzorców umownych nie przekracza poziomu B2 według europejskiego systemu kształcenia językowego?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Jakie to treści (proszę podać kategorie)?
2. Czy treści na Państwa stronach internetowych i w aplikacjach są dostępne w formacie ETR (easy to read = tekst łatwy do czytania i rozumienia)?

*Jeżeli tak, proszę podać ich przykłady.*

Czy udostępniają Państwo umowy lub inne dokumenty w tym formacie?
*Jeżeli tak, proszę podać ich przykłady.*

1. Czy klient może zamówić korespondencję w tekście ETR?

*Por.:*[*https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf*](https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf)

1. Czy umożliwiają Państwo klientom zdalne odstąpienie od umowy?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Czy umożliwiają Państwo zdalne wypowiedzenie umowy?

⃝ Tak

⃝ Nie

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

⃝ Tak

⃝ Nie

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

# VIII. EWALUACJA DOSTĘPNOŚCI

1. Czy w ostatnich pięciu latach Państwa instytucja przeprowadzała ocenę efektywności wymienionych wyżej rozwiązań i udogodnień?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Proszę opisać wnioski z tej oceny:
2. Czy ta ocena uwzględniała opinie od osób ze szczególnymi potrzebami?

⃝ Tak

⃝ Nie

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