**Ankieta Rzecznika Finansowego**

**Dostępność usług agentów rozliczeniowych dla osób ze szczególnymi potrzebami.**

Spis treści

[CZĘŚĆ FORMALNA 1](#_Toc178332968)

[I. TERMINALE STACJONARNE BEZ PINPADA 1](#_Toc178332969)

[II. TERMINALE STACJONARNE Z DOŁĄCZONYM PINPADEM 3](#_Toc178332970)

[III. TERMINALE MOBILNE Z WBUDOWANĄ DRUKARKĄ 4](#_Toc178332971)

[IV. TERMINALE MOBILNE BEZ DRUKARKI 6](#_Toc178332972)

[V. TERMINALE mPOS 8](#_Toc178332973)

[VI. PINPADY ZINTEGROWANE Z KASĄ FISKALNĄ 10](#_Toc178332974)

[VII. KASO-TERMINALE 12](#_Toc178332975)

[VIII. APLIKACJE NA SMARTFONA 13](#_Toc178332976)

[IX. EWALUACJA DOSTĘPNOŚCI 15](#_Toc178332977)

# CZĘŚĆ FORMALNA

*\* oznacza pytania, na które wymagamy odpowiedzi*

1. Nazwa podmiotu
2. Kod weryfikacyjny

*Wartość musi być liczbą*

1. Data wypełnienia ankiety:

*Wprowadź datę (dd.MM.yyyy)*

# I. TERMINALE STACJONARNE BEZ PINPADA

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności terminale stacjonarne bez pinpada?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział terminali stacjonarnych bez pinpada pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

*Prosimy zaokrąglić do pełnego procenta. Dotyczy to również wszystkich dalszych pytań uwzględniających procenty.*

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, dla ilu procent terminali stacjonarnych bez pinpada, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminale można przemieszczać tak, by zapewnić dostęp do ekranu i klawiatury osobom na niskim lub wysokim wózku. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy terminala

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność terminali bez pinpada?

*Jeżeli tak - prosimy podać jakie. Jeżeli nie - prosimy pozostawić pole puste.*

# II. TERMINALE STACJONARNE Z DOŁĄCZONYM PINPADEM

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności terminale stacjonarne z dołączonym pinpadem?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział terminali stacjonarnych z dołączonym pinpadem pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, dla ilu procent terminali stacjonarnych z dołączonym pinpadem, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminale można przemieszczać tak, by zapewnić dostęp do ekranu i klawiatury osobom na niskim lub wysokim wózku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Połączenie pinpada z terminalem umożliwia łatwy dostęp do ekranu i klawiatury osobom ze specjalnymi potrzebami, w tym na wózkach, z ograniczoną ruchomością kończyn górnych i z niepełnosprawnością narządu wzroku. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy terminala

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność terminali z dołączonym pinpadem?

*Jeżeli tak - prosimy podać jakie to rozwiązania. Jeżeli nie - prosimy pozostawić pole puste.*

# III. TERMINALE MOBILNE Z WBUDOWANĄ DRUKARKĄ

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności terminale mobilne z wbudowaną drukarką?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział terminali mobilnych z wbudowaną drukarką pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, dla ilu procent terminali mobilnych z wbudowaną drukarką, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminale można przemieszczać tak, by zapewnić dostęp do ekranu i klawiatury osobom na niskim lub wysokim wózku. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy terminala

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność terminali mobilnych z wbudowaną drukarką?

*Jeżeli tak - prosimy podać jakie. Jeżeli - nie prosimy pozostawić pole puste.*

# IV. TERMINALE MOBILNE BEZ DRUKARKI

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności terminale mobilne bez drukarki?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział terminali mobilnych bez drukarki pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, dla ilu procent terminali mobilnych bez drukarki, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminale można przemieszczać tak, by zapewnić dostęp do ekranu i klawiatury osobom na niskim lub wysokim wózku. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy terminala

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność terminali mobilnych bez drukarki?

*Jeżeli tak - prosimy wskazać jakie. Jeżeli nie - prosimy pozostawić pole puste.*

# V. TERMINALE mPOS

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności terminale mPOS?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział terminali mPOS pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, dla ilu procent terminali mPOS, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminale można przemieszczać tak, by zapewnić dostęp do ekranu i klawiatury osobom na niskim lub wysokim wózku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Połączenie pinpada z terminalem umożliwia łatwy dostęp do ekranu i klawiatury osobom ze specjalnymi potrzebami, w tym na wózkach, z ograniczoną ruchomością kończyn górnych i z niepełnosprawnością narządu wzroku. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy terminala

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność terminali mPOS?

*Jeżeli tak - prosimy wskazać jakie. Jeżeli nie - prosimy pozostawić puste pole.*

# VI. PINPADY ZINTEGROWANE Z KASĄ FISKALNĄ

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności pinpady zintegrowane z kasą fiskalną?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział pinpadów zintegrowanych z kasą fiskalną pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, dla ilu procent pinpadów zintegrowanych z kasą fiskalną, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminale można przemieszczać tak, by zapewnić dostęp do ekranu i klawiatury osobom na niskim lub wysokim wózku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Połączenie pinpada z terminalem umożliwia łatwy dostęp do ekranu i klawiatury osobom ze specjalnymi potrzebami, w tym na wózkach, z ograniczoną ruchomością kończyn górnych i z niepełnosprawnością narządu wzroku. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy pinpada zintegrowanego z kasą fiskalną

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność pinpadów zintegrowanych z kasą fiskalną?

*Jeżeli tak - prosimy wskazać jakie. Jeżeli nie - prosimy pozostawić pole puste.*

# VII. KASO-TERMINALE

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności kaso-terminale?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział kaso-terminali pośród wszystkich terminali pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, dla ilu procent kaso-terminali, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminale można przemieszczać tak, by zapewnić dostęp do ekranu i klawiatury osobom na niskim lub wysokim wózku. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy kaso-terminala

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność kaso-terminali?

*Jeżeli tak - prosimy wskazać jakie. Jeżeli nie - prosimy pozostawić pole puste.*

# VIII. APLIKACJE NA SMARTFONA

1. Czy Państwa instytucja płatnicza wykorzystuje w swej działalności aplikacje na smartfona?

⃝ Tak

⃝ Nie

1. Jaki jest procentowy udział aplikacji na smartfona pośród wszystkich terminali, które wykorzystuje w swej działalności Państwa instytucja płatnicza?

⃝ 0%

⃝ 1-20%

⃝ 21-40%

⃝ 41-60%

⃝ 61-80%

⃝ 81-99%

⃝ 100%

1. Proszę podać, czy w przypadku aplikacji na smartfona, które Państwo wykorzystują, poniższe opisy są prawdziwe.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0% | 1-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | 81-99% | 100 % |
| Terminal wskazuje miejsce, w które należy wprowadzić kartę, sygnałami wizualnymi i dotykowymi, lub wizualnymi i dźwiękowymi, tak aby mogły z niego korzystać osoby niewidome i niesłyszące. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal syntetyzuje głos po polsku. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal informuje głosowo o kwocie do zapłaty. |  |  |  |  |  |  |  |
| Osoba niewidoma może dotykiem rozróżnić klawisze i przełączniki na terminalu bez konieczności każdorazowej instalacji na czas transakcji dodatkowych wypukłych nakładek. |  |  |  |  |  |  |  |
| Klawisze i przełączniki mają kontrast co najmniej na poziomie 4,5:1. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskaniu klawiszy towarzyszy dźwięk, dzięki czemu osoba niewidoma wie, że je skutecznie wcisnęła. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal umożliwia podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego. |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal zapewnia użytkownikowi wystarczająco długi czas na reakcję, a użytkownik może ten czas dostosować do swoich potrzeb. |  |  |  |  |  |  |  |
| Jeżeli terminal wymaga od użytkownika reakcji  w określonym czasie, to informuje o tym więcej niż jednym kanałem sensorycznym i umożliwia wydłużenie czasu na reakcję. |  |  |  |  |  |  |  |
| Przyciski na terminalu są na tyle duże i na tyle odległe od siebie, że można je wcisnąć drżącą dłonią. |  |  |  |  |  |  |  |
| Wciskanie przycisków wymaga na tyle niedużej siły, że mogą to zrobić także osoby o mniejszej sprawności motorycznej. |  |  |  |  |  |  |  |
| Rozwiązania techniczne zastosowane w terminalu ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej (wywoływanej migotaniem obrazów). |  |  |  |  |  |  |  |
| Terminal komunikuje się z użytkownikiem w języku łatwym do zrozumienia (standard ETR - easy to read). |  |  |  |  |  |  |  |

1. Wymienione wyżej cechy aplikacji

⃝ są ustawione domyślnie

⃝ wymagają aktywowania

1. Czy wdrożyli Państwo dodatkowe rozwiązania, by zwiększyć dostępność aplikacji na smartfona?

*Jeżeli tak - prosimy wskazać jakie. Jeżeli nie prosimy pozostawić pole puste.*

# IX. EWALUACJA DOSTĘPNOŚCI

1. Czy w ostatnich pięciu latach Państwa instytucja płatnicza 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, czy te opinie wpłynęły na wprowadzenie zmian lub poprawy dostępności usług Państwa instytucji płatniczej.

*Jeżeli tak - proszę opisać w jaki sposób. Jeżeli nie - proszę pozostawić pole puste.*