\* Wymagane

**Ankieta Rzecznika Finansowego**

Dostępność usług towarzystw funduszy inwestycyjnych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

**Część formalna**

**1. Nazwa towarzystwa funduszy inwestycyjnych: \***

**2. Kod weryfikujący \***

Wartość musi być liczbą

**3. Data wypełnienia ankiety: \***

Dzień, w którym dane z ankiety są aktualne

**I. DOSTĘPNOŚĆ W PLACÓWKACH**

**4. Czy Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych 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)? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

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.

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

* Tłumacz online
* Tłumacz na miejscu
* Inne
* Proszę zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi

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

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 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%
* 81-99%
* 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

**11. Które dokumenty Państwa towarzystwa funduszy inwestycyjnych są dostępne w alfabecie Braille’a? \***

* Żadne
* Wzory umów
* Regulaminy
* Formularze zleceń i wniosków
* Statuty funduszy inwestycyjnych
* Inne

(prosimy zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi)

**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? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

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

**14.** **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%
* 81-99%
* 100%

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

* Żadnymi
* Lupa powiększająca
* Czytnik ekranu
* Wideotłumacz PJM
* Nagrania audio
* Inne

prosimy zaznaczyć wszystkie prawidłowe odpowiedzi

**16. W jakim odsetku placówek wprowadzili Państwo rozwiązania, które ułatwiają korzystanie z usług klientom z niepełnosprawnością intelektualną? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

**17. Proszę wymienić te rozwiązania:**

**18. 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%
* 81-99%
* 100%

**19.** **Proszę podać przykłady takich rozwiązań:**

**20. 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

**21. Proszę opisać przykłady takich procedur: \***

**22. 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**

**II. ZAWIERANIE UMÓW PRZEZ TELEFON**

**23. Czy Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych zawiera z klientami umowy lub przyjmuje zlecenia przez telefon? \***

* **Tak**
* **Nie**

**24. 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)? \***

**25. Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów przez telefon, został przeszkolony w zakresie dostępności?\***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

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

**26.** **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**

**27. Czy Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych ma stronę internetową? \***

* Tak
* Nie

**28. W jakim stopniu strony i internetowe serwisy transakcyjne dla klientów detalicznych Państwa towarzystwa funduszy inwestycyjnych są zgodne z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.1.? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

**29. W jakim stopniu strony i internetowe serwisy transakcyjne dla klientów detalicznych Państwa towarzystwa funduszy inwestycyjnych są zgodne z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.2.? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

**30. Czy Państwa serwis transakcyjny umożliwia zapamiętanie spersonalizowanych ustawień interfejsu użytkownika, które zwiększają dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. kontrastu, rozmiaru czcionki czy ustawień dźwiękowych)** ? \*

* Tak
* Nie
* Nie dotyczy (brak serwisu transakcyjnego)

**31. Czy Państwa serwis transakcyjny umożliwia zdalną identyfikację klientom z dysfunkcjami wzroku? \***

* Tak
* Nie
* Nie stosujemy metod zdalnej identyfikacji

**32. Czy metody składania podpisów elektronicznych w serwisie transakcyjnym umożliwiają korzystanie z nich przez klientów z dysfunkcjami wzroku? \***

* Tak
* Nie
* Nie stosujemy podpisów elektronicznych

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

* Tak
* Nie
* Nie umożliwiamy klientom logowania się na indywidualne konta

**34.** **Czy rozwiązania w zakresie zlecania i potwierdzania transakcji są dostosowane do klientów z dysfunkcjami wzroku? \***

* Tak
* Nie
* Nie stosujemy takich rozwiązań

**35. Jeśli Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych jeszcze inaczej dostosowało procedury opisane w tej sekcji 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**

**36. Czy Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych udostępnia klientom indywidualnym aplikację mobilną? \***

* Tak
* Nie

**37. W jakim stopniu aplikacja jest zgodna z wytycznymi (zasadami) WCAG 2.1.? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

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

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

**39. 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

**40**. **Czy aplikacja umożliwia zdalną identyfikację klientom z dysfunkcjami wzroku? \***

* Tak
* Nie
* Nie stosujemy metod zdalnej identyfikacji

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

* Tak
* Nie
* Nie stosujemy podpisów elektronicznych

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

* Tak
* Nie
* Nie umożliwiamy logowania się na prywatne konta w aplikacji

**43. Czy rozwiązania w zakresie zlecania i potwierdzania transakcji w aplikacji są dostosowane do klientów z dysfunkcjami wzroku? \***

* Tak
* Nie
* Nie stosujemy takich rozwiązań

**44. Jeśli Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych jeszcze inaczej dostosowało w aplikacji procedury opisane w tej sekcji do osób ze szczególnymi potrzebami, by zapewnić im pełny dostęp do wszystkich usług, proszę to opisać. \***

W przeciwnym razie proszę pozostawić pole puste.

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

**45. Czy Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych zawiera umowy lub prowadzi obsługę posprzedażową klientów poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domach klientów)? \***

* Tak
* Nie

**46. Jaki procent Państwa pracowników, którzy obsługują klientów poza lokalem przedsiębiorstwa, został przeszkolony w**

**zakresie dostępności? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

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

**47. 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**

**48. Czy Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych wprowadziło 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

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

**50. W jakimi stopniu treści na Państwa stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych, korespondencja z klientami oraz umowy, wzorce umowne i statuty funduszy inwestycyjnych 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%

**51. Jakie to treści (proszę podać kategorie)? \***

**52. Jaka część treści na Państwa stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych, korespondencja z klientami oraz umowy, wzorce umowne i statuty funduszy inwestycyjnych nie przekracza poziomu B2 według europejskiego systemu kształcenia językowego? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

**53. Jakie to treści (proszę podać kategorie)? \***

**54. Jakie treści na Państwa stronach internetowych i w 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? \***

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

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

* Tak
* Nie

**56. Czy umożliwiają Państwo zdalną obsługę posprzedażową umowy (w tym jej wypowiedzenie)? \***

* Tak
* Nie

**57. Czy w Państwa towarzystwie funduszy inwestycyjnych istnieją rozwiązania, które pozwalają zdalnie skontaktować się z obsługą klientom z niepełnosprawnością słuchu?\***

* Tak
* Nie

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

VII. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ TFI

**59. W jakim stopniu kluczowe informacje dotyczące produktów inwestycyjnych (np. key investment documents, key investor information documents) są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (w tym zrozumiałe i zgodne z zasadami prostego języka)? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

Pytamy o dokumenty, w których opracowaniu Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych nie brało udziału.

**60. W jakim stopniu dokumenty informacyjne dotyczące produktów inwestycyjnych, w których opracowaniu uczestniczy Państwa instytucja, są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (w tym zrozumiałe i zgodne z zasadami prostego języka)? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

**61. W jakim stopniu Państwa narzędzia analityczne, raporty, analizy i rekomendacje dla klientów są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (w tym zrozumiałe i zgodne z zasadami prostego języka)? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

**62. W jakim stopniu testy adekwatności i odpowiedniości produktów inwestycyjnych, które wykorzystują Państwo w swej działalności maklerskiej, są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami (w tym zrozumiałe i zgodne z zasadami prostego języka)? \***

* 0%
* 1-20%
* 21-40%
* 41-60%
* 61-80%
* 81-99%
* 100%

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

**VIII. EWALUACJA DOSTĘPNOŚCI**

**64. Czy w ostatnich pięciu latach Państwa towarzystwo funduszy inwestycyjnych przeprowadzało ocenę efektywności wymienionych wyżej rozwiązań i udogodnień?\***

* Tak
* Nie

**65. Proszę opisać wnioski z tej oceny: \***

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

* Tak
* Nie

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