SKRÓCONY RAPORT Z BADANIA

Desk Research usług finansowych dla osób z niepełnosprawnością

FUNDACJA NEURON+

STOP BARIEROM

Warszawa 2019 r.

SPIS TREŚCI

03 DESK RESEARCH

04 NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ

05 NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ A BARIERY

06 DOSTĘPNOŚĆ BANKOWYCH STRON INTERNETOWYCH

09 INFORMACJA O PLACÓWKACH DOSTOSOWANYCH DO POTRZEB OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

10 PROJEKT DOSTĘPNY BANKOMAT

13 ANALIZA

16 WNIOSKI

FUNDACJA NEURON+

STOP BARIEROM

Warszawa 2019 r.

CZYM JEST BADANIE DESK RESEARCH?

Desk Research to metoda badań społecznych, która zakłada szczegółową analizę istniejących i dostępnych danych statystycznych, dokumentów oraz aktów prawnych. W jej wyniku następuje przetwarzanie, scalanie i synteza danych rozproszonych dotychczas w rozmaitych źródłach, a w konsekwencji zdobycie nowych, dodatkowych informacji, które można otrzymać drogą syntezy z dostępnych opracowań i ekspertyz.

Cele, elementy oraz zakres badania Desk Research w zakresie usług finansowych dla osób z niepełnosprawnością obejmowały:

Cele badania

1 Analiza informacji

2 Analiza opinii

Elementy badania

- **Analiza treści dostępnych w Internecie**
  - strony banków
  - serwisy informacyjne i opiniotwórcze
  - fora
  - media społecznościowe
- **Analiza wybranych usług, rozwiązań i udogodnień dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami**
- **Zebranie opinii i doświadczeń**
- **Analiza zmian w sektorze bankowości w kontekście osób z niepełnosprawnościami**

Zakres analizy Desk Research

Źródła internetowe

Zakres czasowy:
2014 – 2019 r.

Zakres terytorialny:
Sektor bankowy na terenie Polski - polskie oraz polskojęzyczne strony, serwisy i fora internetowe

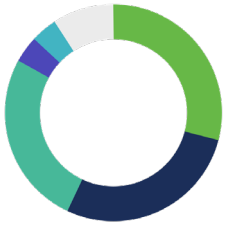
NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ

Wyróżnia się niepełnosprawność prawną oraz biologiczną:

- **niepełnosprawność prawna** – jest orzekana w sposób zgodny z obowiązującym prawem, według określonego systemu orzeczniczego. Istnieje pięć systemów orzeczniczych. W każdym z nich orzekanie odbywa się wg innych kryteriów.
- **niepełnosprawność biologiczna** – szersze pojęcie, kwalifikacja poprzez subiektywną deklarację osób o posiadaniu ograniczeń do samodzielnego wykonywania określonych czynności.

Źródła danych o osobach z niepełnoprawnościami w Polsce

Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań z 2011



- 4,7 mln osób
- 12,2% ogółu populacji

Liczba osób z niepełnosprawnościami wg. kryterium biologicznego.

3,1 mln osób posiadało orzeczenie o niepełnosprawności:

- 29% ze znacznym stopniem
- 26% z lekkim
- 4% - osoby poniżej 16 roku życia
- 28% z umiarkowanym
- 4% osoby niepełnosprawne prawnie o stopniu nieustalonym
- Inne

Stan Zdrowia Ludności Polski w 2014 - badanie zrealizowane przez Główny Urząd Statystyczny w ramach **EHIS – Europejskiego Ankietowego Badania Stanu Zdrowia.**

- niemal 4,7 mln osób
- 15% ogółu populacji

Liczba osób z niepełnosprawnościami w wieku 15 lat i więcej.

77% dorosłych osób z niepełnosprawnościami posiadało orzeczenie o niepełnoprawności, w tym:

- 28% ze znacznym stopniem niepełnosprawności
- 25% z lekkim
- 42% z umiarkowanym
- 5% dzieci w wieku 0-16 lat

W zależności od kwestii przyjętych ograniczeń, liczba osób niepełnosprawnych biologicznie w 2014 roku wynosiła od **4,9 mln** do **7,7 mln** osób.

NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ A BARIERY

KATEGORIE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI Z PERSPEKTYWY OBSŁUGI BANKOWEJ:

- niepełnosprawność słuchu,
- niepełnosprawność wzroku,
- niepełnosprawność ruchu,
- niepełnosprawność intelektualna,
- osoby starsze.

Niepełnosprawność sensoryczna

- związana z dysfunkcją zmysłów m.in. osoby niewidome, słabowidzące, niesłyszące, niedosłyszące, nieme, głuchoniewidome;
- osoby posiadające trudności z komunikowaniem się z otoczeniem / z poruszaniem się (w wypadku osób niewidomych/słabowidzących);
- bariery infrastrukturalne;
- bariery komunikacyjne.

Niepełnosprawność motoryczna

- związana z dysfunkcjami ruchowymi (problemy z poruszaniem się) – całkowite lub częściowe zniesienie czynności ruchowych;
- grupa, która może wykorzystywać specjalistyczny sprzęt ortopedyczny; nie jest to jedyna, wyodrębniona grupa - do tego rodzaju niepełnosprawności zaliczają się także osoby, które tylko chwilowo odczuwają niesprawność – są to np. osoby ze złamaniami kończyn;
- bariery infrastrukturalne.

Niepełnosprawność intelektualna

- obniżenie sprawności funkcjonowania intelektualnego;
- deficyt w zakresie zachowań adaptacyjnych (w szczególności niezależności i odpowiedzialności);
- bariery komunikacyjne;
- bariery interpersonalne;

Niepełnosprawności mogą ze sobą współwystępować.

DOSTĘPNOŚĆ BANKOWYCH STRON INTERNETOWYCH DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Analizując strony internetowe banków pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, pod uwagę brane były wytyczne WCAG 2.0 (z ang. Web Content Accessibility Guidelines, czyli wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych).

Jest to zbiór rekomendacji ukierunkowanych na zapewnienie dostępu do treści internetowych jak najszerszej grupie osób, wliczając w to osoby z niepełnosprawnościami. Wytyczne WCAG 2.0 ukierunkowane są głównie na osoby z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu.

Od 2012 roku wytyczne WCAG w wersji 2.0 zyskały status międzynarodowej normy ISO/IEC 40500:2012.

Dostępność stron internetowych jest wyjątkowo ważnym aspektem dostępu osób z niepełnosprawnościami do rynku usług. Podstawa świadomego udziału w społeczeństwie oraz wspólne budowanie dobra i wzrostu gospodarki w znacznej mierze opiera się na wiedzy. Wobec tego osoby, które mają ograniczoną zdolność rozumienia tekstu pisanego (osoby niesłyszące, niepełnosprawne intelektualnie, seniorzy), są wykluczone z możliwości podjęcia świadomej decyzji. Również technologiczna strona – budowa serwisu internetowego banku, może ułatwić, utrudnić lub całkowicie uniemożliwić osobie niewidomej/słabowidzącej poruszanie się po menu serwisu. Takie udogodnienia jak tworzenie stron zgodnie ze standardem WCAG 2.0 AA (lub wyżej w standardzie AAA), dają możliwość poruszania się po stronie internetowej korzystając wyłącznie z klawiatury, programów i systemów wspierających czytanie. Jednak równie ważne jest przygotowanie dokumentów w wersji uproszczonej, dostępnych na stronach banku; materiałów wideo z tłumaczeniem na język migowy i/lub napisami, czy dostępów do tłumacza języka migowego w celu załatwienia podstawowych kwestii lub zasięgnięcia informacji.

Tomasz Smakowski

ekspert ds. dostępności, biegły tłumacz języka migowego

Strony internetowe banków a wybrane wytyczne standardu WCAG 2.0

	Czcionki bezszeryfowe	Ograniczenie liczby krojów czcionki w jednym tekście (do max. 3)	Wybór wielkości czcionki	Wyrównanie do lewej krawędzi	Dobry kontrast tekstu
PKO BP	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
PEKAO	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony (czcionka 9)	standard spełniony	standard spełniony
Santander Bank Polska	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony (czcionka 11)	standard spełniony	standard spełniony
mBank	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
ING Bank Śląski	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony - spora część tekstu wyrównana do środka	standard spełniony
Bank BGŻ BNP Paribas	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
Bank Millennium	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
Getin Noble Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony

Alior Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony - spora część tekstu wyrównana do środka	standard spełniony
Raiffeisen Bank International (połączony z BGŻ BNP Paribas)	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
Bank Handlowy w Warszawie	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony - spora część tekstu wyrównana do środka	standard spełniony
Deutsche Bank Polska	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony (czcionka 10)	standard spełniony	standard spełniony

Strony internetowe banków a wybrane wytyczne standardu WCAG 2.0

	Czcionki bezszeryfowe	Ograniczenie liczby krojów czcionki w jednym tekście (do max. 3)	Wybór wielkości czcionki	Wyrównanie do lewej krawędzi	Dobry kontrast tekstu
Idea Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
Bank Ochrony Środowiska	standard spełniony	standard spełniony	standard spełni-ony	standard spełniony	standard spełniony
Credit Agricole Bank Polska	standard spełniony	standard spełniony	standard spełni-ony	standard spełniony	standard spełniony
Bank Polskiej Spółdzielczości	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony (czcionka 10)	standard spełniony	standard spełniony
Santander Con-sumer Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony (czcionka 11)	standard spełniony	standard spełniony
SGB-Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
Euro Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony (czcionka 10)	standard spełniony	standard spełniony
DNB Bank Polska	standard spełniony	standard spełniony	standard niespełniony (czcionka 9)	standard spełniony	standard spełniony
Bank Pocztowy	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
Plus Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony
Nest Bank	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony	standard spełniony

Istnieje również dokument pod nazwą **„Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki”.** Jego celem jest zdefiniowanie wytycznych i standardów dotyczących obsługi osób z niepełnosprawnościami w placówkach bankowych.

- Dokument jest ukierunkowany na redukcję barier w dostępie do usług bankowych przez osoby z niepełnosprawnościami;
- Zawiera również wskazówki i wytyczne w zakresie kanału bankowości internetowej, mobilnej, obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz sugestie odnośnie obsługi poza oddziałem;
- Wskazuje na osoby starsze jako grupę, która może mieć problemy z samodzielnym poruszaniem się, przyswajaniem informacji, czy dysfunkcje wzroku i słuchu.

W ostatnim czasie w Polsce weszła w życie ustawa o dostępności, która w bardzo szerokim zakresie reguluje kwestię dostępności, z ogromnym naciskiem na dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. Na wyrównywanie szans zwróciła uwagę również Unia Europejska. Dyrektywa ws. dostępności produktów i usług (po ang. European Accesssibility Act, w skrócie EAA) - to pierwsza tak kompleksowa i horyzontalna regulacja o dostępności w prawie UE. Obowiązywać ma w każdym kraju członkowskim Unii Europejskiej i zapewnić wspólne, jednakowe wymogi dostępności wybranych produktów i usług. EAA będzie miała zastosowanie do sprzętu komputerowego i systemów operacyjnych, terminali samoobsługowych, usług łączności elektronicznej (w tym zgłoszeń alarmowych), audiowizualnych usług medialnych, usług towarzyszących transportowi pasażerskiemu, usług bankowych, e-książek, handlu elektronicznego.

Tomasz Smakowski

ekspert ds. dostępności, biegły tłumacz języka migowego

INFORMACJA O PLACÓWKACH DOSTOSOWANYCH DO POTRZEB OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

W ramach prowadzonej analizy sprawdzono również zamieszczenie informacji o placówkach bankowych dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami na stronach banków.

Informacje na stronie banku o placówkach dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

	Informacje o placówkach dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnością
PKO BP	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
PEKAO	brak informacji
Santander Bank Polska	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
mBank	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
ING Bank Śląski	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
Bank BGŻ BNP Paribas	brak informacji
Bank Millennium	brak informacji
Getin Noble Bank	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
Alior Bank	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
Raiffeisen Bank International (połączony z BGŻ BNP Paribas)	brak informacji (usługi przeniesione do BGŻ BNP Paribas)
Bank Handlowy w Warszawie	brak informacji
Deutsche Bank Polska	brak informacji (usługi przeniesione do Santander Bank)

	Informacje o placówkach dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnością
Idea Bank	brak informacji
Bank Ochrony Środowiska	brak informacji
Credit Agricole Bank Polska	brak informacji
Bank Polskiej Spółdzielczości	brak informacji
Santander Consumer Bank	brak informacji
SGB-Bank	brak informacji
Euro Bank	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
DNB Bank Polska	brak informacji
Bank Pocztowy	informacja o udogodnieniach w konkretnych placówkach
Plus Bank	brak informacji
Nest Bank	brak informacji

PROJEKT DOSTĘPNY BANKOMAT

W badaniu Desk Research przeanalizowano również udział banków w projekcie Dostępny Bankomat.

- To dedykowana wyszukiwarka internetowa z dostępem do bazy bankomatów, posiadających udogodnienia dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Strona jest dostępna również w aplikacji mobilnej.

- Celem projektu jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i cyfrowemu poprzez likwidowanie ograniczeń i zwiększanie dostępności usług finansowych osobom z różnymi potrzebami. Ma on również za zadanie zachęcać banki do działań, zmierzających do zapewnienia dostępności swoich urządzeń osobom z niepełnosprawnościami.

- Baza zawiera bankomaty z takimi udogodnieniami jak:

» klawiatura numeryczna z oznaczeniem w jęzku Braille'a;

» tryb dla osób z niepełnosprawnością wzroku po naciśnięciu klawisza 5;

» opis elementów urządzenia w jęzku Braille'a;

» tryb kontrastowy;

» system komunikacji głosowej (wejście/gniazdo -słuchawkowe);

» możliwość dokonania transakcji bez użycia karty (np. BLIK, autoryzacja kodem mobilnym banku czy telefonem z systemem NTF, itp.);

» możliwość transakcji zbliżeniowych;

» dotykowa klawiatura/dotykowy ekran;

» podjazd i przestrzeń dla osób poruszających się na wózkach.

Usługi bankowe pełnią ważną rolę we współczesnym życiu społecznym i otwierają możliwości zrównoważonego funkcjonowania, m.in. w sektorze przedsiębiorczości. Swobodny i nieograniczony dostęp do własnych finansów jest podstawą planowania rozwoju zawodowego i funkcjonowania rodziny. Projekt „Dostępny bankomat" otwiera nowe możliwości całodobowego korzystania z usług bankowych dla wielu grup klientów z niepełnosprawnościami i likwidacji ich wykluczenia społecznego. Do tej pory nie było to możliwe dla klientów bankowych z niepełnosprawnościami, m. in. sensoryczną, motoryczną czy intelektualną. Pomimo, że stosunkowo jeszcze niewiele banków oferuje te usługi, to jest szansa na ich szybkie rozpowszechnienie w całym sektorze bankowym. Projekt „Dostępny bankomat" dzięki wielu udogodnieniom proponowanym przez banki, likwiduje bariery dla osób z niepełnosprawnościami i daje im nowe szanse w dostępie do usług bankowych. Projekt „Dostępny bankomat" wpisuje się w kampanię społeczną „Stop barierom" i jest przykładem drogi do likwidacji jednej z ważnych barier osób z niepełnosprawnościami: nieograniczonej dostępności do usług bankowych w Polsce.

prof. dr hab. n. med.
Janusz Kocki
Członek Rady Naukowej
Fundacji Neuron Plus

Projekt Dostępny Bankomat działa od marca 2018 roku. Realizuje go Grupa robocza ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki, działająca przy Związku Banków Polskich, we współpracy z Fundacją Widzialni (wsparcie NBP i Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii).

Projekt Dostępny bankomat – uwzględnienie największych banków w Polsce

	Bank ujęty w wyszukiwarce bankomatów dostosowanych dla osób z niepełnosprawnościami
PKO BP	✓
PEKAO	✓
Santander Bank Polska	✓
mBank	✓
ING Bank Śląski	✗
Bank BGŻ BNP Paribas	✓
Bank Millennium	✓
Getin Noble Bank	✓
Alior Bank	✓
Raiffeisen Bank International (połączony z BGŻ BNP Paribas)	usługi przeniesione do BGŻ BNP PARIBAS
Bank Handlowy w Warszawie	✓
Deutsche Bank Polska	✓ usługi przeniesione do Santander Bank

	Bank ujęty w wyszukiwarce bankomatów dostosowanych dla osób z niepełnosprawnościami
Idea Bank	✓
Bank Ochrony Środowiska	✓
Credit Agricole Bank Polska	✓
Bank Polskiej Spółdzielczości	✓
Santander Consumer Bank	✓
SGB-Bank	✓
Euro Bank	✓
DNB Bank Polska	✗ bank nieuwzględniony
Bank Pocztowy	✓
Plus Bank	✓
Nest Bank	✗ bank nieuwzględniony

Wyniki wyszukiwania na stronach banków wyrazów „niepełnosprawny” i „niepełnosprawność”

	wyraz ”niepełnosprawny”	wyraz „niepełnosprawność”
PKO BP	7	6
PEKAO	0	6
Santander Bank Polska	0	6
mBank	1	7
ING Bank Śląski	11	7
Bank BGŻ BNP Paribas	3	3
Bank Millennium	**562**	**597**
Getin Noble Bank	**185**	**45**
Alior Bank	8	5
Raiffeisen Bank International (połączony z BGŻ BNP Paribas)	3	2
Bank Handlowy w Warszawie	brak wyszukiwarki	brak wyszukiwarki
Deutsche Bank Polska	usługi przeniesione do Santander Bank	usługi przeniesione do Santander Bank

	wyraz ”niepełnosprawny”	wyraz „niepełnosprawność”
Idea Bank	brak wyszukiwarki	brak wyszukiwarki
Bank Ochrony Środowiska	1	1
Credit Agricole Bank Polska	0	0
Bank Polskiej Spółdzielczości	13	1
Santander Consumer Bank	2	2
SGB-Bank	0	0
Euro Bank	7	5
DNB Bank Polska	brak wyszukiwarki	brak wyszukiwarki
Bank Pocztowy	0	3
Plus Bank	0	0
Nest Bank	brak wyszukiwarki	brak wyszukiwarki

ANALIZA FOR INTERNETOWYCH I MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH

Analiza for internetowych oraz serwisów społecznościowych pozwala twierdzić, że osoby z niepełnosprawnościami nie dzielą się opiniami dotyczącymi funkcjonowania poszczególnych banków w kontekście obsługi osób niepełnosprawnych. Natomiast analiza treści zamieszczanych przez osoby z niepełnosprawnościami nie pozwala określić, który bank jest w opinii tych osób najlepiej dostosowany do ich potrzeb.

- Treści poruszane przez osoby z niepełnosprawnościami dotyczą najczęściej kwestii związanych z kredytami, w tym hipotecznymi i obejmują poniższe zagadnienia:

niepełnosprawność a wpływ banku na decyzję kredytową;

niepełnosprawność a zagrożenie zdolności kredytowej;

niepełnosprawność a potrzeba wykupienia dodatkowego ubezpieczenia przy procesie kredytowym;

kredyty przez Internet dla osób z niepełnosprawnościami;

przywileje kredytowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Najczęściej poruszane wątki na forach internetowych i portalach społecznościowych

Wśród analizowanych wątków, ich zdecydowana większość odnosi się do próby uzyskania kredytu przez osobę z niepełnosprawnością. Są to:

1. Wpływ / brak wpływu niepełnosprawności na ostateczną decyzję banku co do przyznania kredytu

- Kwestie, które uwypukliły się przy tym analizowanym wątku to przede wszystkim:

» bardzo duże obciążenie osób z niepełnosprawnością dostarczaniem różnego rodzaju zaświadczeń;

» konieczność udawania się do lekarza, by potwierdzić zdolnośćosoby wnioskującej do tego, by spłaciła swoje zobowiązanie;

» osoby niepełnosprawne ze względu na swoje dolegliwości są sprawdzane dużo bardziej szczegółowo przez bank (mimo, że często niepełnosprawność nie jest postępowa i nie powoduje drastycznego pogorszenia zdrowia w perspektywie czasu) niż osoby pozornie zdrowe i w sile wieku, które mogą nabyć schorzenia groźniejsze, uniemożliwiające spłatę pożyczki.

2. Rodzaje dochodów, które będą decydowały o przyznaniu/nieprzyznaniu kredytu wnioskującemu

- W odniesieniu do rodzaju dochodów, które są dopuszczalne jako podstawa przyznania kredytu głównym problemem okazuje się ich „niestałość":

  » **niska wiarygodność** dla banków różnego rodzaju zasiłków czy zapomóg z uwagi na ich czasowe przyznanie;

  » **dyskryminacja** - niektórzy użytkownicy przyznają, że takowa występuje właśnie ze względu na fakt patrzenia przez bank nie na ilość dochodów, a na ich pochodzenie. Druga część forumowiczów wskazuje na normalną procedurę i to, że bank próbuje się zabezpieczyć, niezależnie od tego, czy kredyt zostaje pobrany przez osobę pełno, czy niepełnosprawną.

  - Podczas dyskusji padają również konkretne nazwy banków polecanych do celu wzięcia kredytu przez osobę niepełnosprawną – Bank Spółdzielczy, Nest Bank, PKO BP, mBank, przy czym ostatnie dwa są przez innych forumowiczów odradzane.

  - Użytkownicy powołują się na swoje doświadczenia w korzystaniu z konkretnych banków wskazując na np. brak problemów przy wzięciu pożyczki nawet przy rencie socjalnej (Bank Spółdzielczy), a z drugiej strony – na opłaty pobierane przez banki za prowadzenie konta w banku w którym użytkownik wziął kredyt (mBank).

3. Poszukiwanie kredytu dla osoby z niepełnosprawnością, który będzie na możliwie najbardziej korzystnych warunkach oraz będzie można otrzymać go drogą online

- Osoba z niepełnosprawnością, która na forum starała się zaczerpnąć opinii odnośnie otrzymania kredytu na najlepszych warunkach i najlepiej online otrzymała wiele odpowiedzi mówiących o tym, że dla banku niepełnosprawność przy wnioskowaniu o kredyt nie ma znaczenia, a żądanie ze strony banku zaświadczeń odnośnie niepełnosprawności byłoby dyskryminacją.

4. Możliwość uzyskania przywilejów przy staraniu się o kredyt z tytułu niepełnosprawności

- W krótkim wątku dyskutujący wskazują, że np. PFRON dofinansowuje bezzwrotnie zakup auta (na którego zakup osoba zakładająca wątek chce wziąć kredyt); że z bankiem można próbować się „dogadać" odnośnie warunków kredytu, jednak teza taka zostaje od razu poddana pod wątpliwość i zostawiona bez odpowiedzi.

5. Pełnomocnictwo w odniesieniu do usług, jakie posiada osoba, która nabyła niepełnosprawność uniemożliwiającą jej samodzielne korzystanie z nich i zmianę warunków z ich korzystania

Opisana sytuacja dotyczy mężczyzny, który w wyniku wylewu został całkowicie sparaliżowany. Korzystanie z jego konta czy karty bankomatowej przez jego małżonkę odbywało się bez problemów do momentu skończenia się ważności karty bankomatowej i braku nowej. Wówczas okazało się, że ktoś z rodziny powinien mieć pełnomocnictwo, by korzystać z konta niepełnosprawnego. Jednak, by takie rozwiązanie było możliwe należało uzyskać podpis chorego. Było to niemożliwe ponieważ nie miał on sposobności żeby złożyć podpis. Pracownicy banku, do których rodzina zwróciła się o pomoc, odmówili jej udzielenia i dopiero wówczas, gdy nastąpiła powtórna interwencja małżonki niepełnosprawnego mężczyzny w banku, która wsparła się przepisami kodeksu cywilnego i zagroziła skierowaniem sprawy do burmistrza – sprawa została rozwiązana, a pełnomocnictwo jej przekazane.

ANALIZA SERWISÓW I PORTALI INTERNETOWYCH – NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

- Serwisy i portale internetowe (w tym portale o charakterze opiniotwórczym i informacyjnym) nie poddają ocenie funkcjonowania banków pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Nie dokonują też oceny rozwiązań dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami przez banki;

- Publikacje mają charakter informacyjny, a ich źródłem są najczęściej same banki, fundacje zajmujące się tematyką osób z niepełnosprawnościami czy instytucje powiązane z działalnością na rzecz osób z niepełnosprawnościami;

- Serwisy i portale internetowe nie publikują opinii osób z niepełnosprawnościami dotyczących usług finansowych oraz udogodnień pod kątem obsługi osób niepełnosprawnych;

- Raport BANK.JEST.MOBI 2016 wskazuje na niedostosowanie aplikacji mobilnych banków dla osób z niepełnosprawnościami. Portal Bankier.pl wskazuje w tym kontekście, że twórcy aplikacji mobilnych dla banków nie tworzą analogicznych rozwiązań w aplikacjach dostosowanych np. do osób niewidomych;

- Artykuł z 2015 r. wskazuje, że osoby z niepełnosprawnościami mogą mieć problemy z uzyskaniem kredytu, a ich zdolność do jego uzyskania jest uwarunkowana m. in. stopniem niepełnosprawności. Publikacja nie odnosi się do rozwiązań występujących w poszczególnych bankach;

- Analiza treści portali i stron internetowych, które poruszały kwestię osób z niepełnosprawnościami w bankach dotyczy w głównej mierze tego, w jaki sposób banki próbują dostosować standardy swojej pracy do potrzeb osób niepełnosprawnych;

- Ważnym elementem jest również wskazanie na inicjatywy, które współuczestniczą w tworzeniu z banku przestrzeni przyjaznej osobom z niepełnosprawnościami.

WNIOSKI

- Źródłem informacji dot. usług finansowych oraz udogodnień dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami są same banki, lub instytucje i fundacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami;

- Analiza treści for internetowych i portali społecznościowych pozwala stwierdzić, że osoby niepełnosprawne nie wyrażają preferencji i rekomendacji konkretnych banków. Treści publikowane na forach internetowych i serwisach społecznościowych przez osoby z niepełnosprawnościami dotyczą najczęściej kwestii kredytowych;

- Większość banków posiada stronę internetową zgodną ze standardami WCAG 2.0;

- Mała ilość aplikacji mobilnych banków dostosowanych dla osób z niepełnosprawnościami;

- Ponad połowa analizowanych banków nie posiada informacji na swojej stronie internetowej o placówkach dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Uważam, że wielkim sukcesem jest podjęcie tematu dostępności usług finansowych dla osób z niepełnosprawnością. Jest to bardzo cenna inicjatywa społeczna – złamanie swoistego „tabu" - do tej pory nic nie działo się w tej materii. Każda informacja dotycząca usług finansowych oraz ich udogodnień ma wymiar praktyczny i otwiera nowe możliwości przed osobami z niepełnosprawnościami. Umożliwia pełne wejście w życie społeczne. Umożliwia planowanie różnych aktywności, które dotychczas były niemożliwe do realizacji. Uzyskanie własnych finansów i nieograniczona możliwość ich dysponowaniem wpłynie na pełne korzystanie osób z niepełnosprawnościami z życia społecznego, zawodowego i rodzinnego. Można prognozować, że ta dwustronna współpraca banki – osoby z niepełnosprawnościami szybko się rozwinie, gdyż obie strony będą z niej czerpały korzyści. Obecnie obie strony muszą wspólnie dopracować formy współpracy i je wystandaryzować. Jest to początek inicjatywy, która szybko się rozwinie i doprowadzi do większej samodzielności osób z niepełnosprawnościami w Polsce.

prof. dr hab. n. med. Janusz Kocki
Członek Rady Naukowej Fundacji Neuron Plus

Z raportu wyraźnie wynika, że banki - ich produkty, usługi, ale również obsługa placówek bankowych - już podjęły pewne działania w celu wyjścia naprzeciw potrzebom osób z niepełnosprawnościami. Jednak ze względu na dość niewielkie działania motywujące ze strony administracji rządowej, dotychczas banki nie podjęły się wychodzenia z inicjatywą w celu wdrażania oraz upowszechniania dobrych praktyk w tym zakresie. Szczęśliwie, ostatnimi czasy działania ze strony Unii Europejskiej, administracji rządowej, samego sektora oraz coraz ściślejszej współpracy z organizacjami pozarządowymi, pozwalają patrzeć optymistycznie w przyszłość Z danych zebranych w raporcie, wynika że praktycznie wszystkie duże banki mają świadomość dostosowania swoich stron do standardu WCAG 2.0. Mają też świadomość potrzeby przełamania fizycznych barier tj. za wysoko umieszone bankomaty, czy wysoko zamontowane blaty biurka w placówkach banków, co jest ewidentnie przeszkodą dla osób poruszających się na wózkach. Należy zauważyć, że banki zauważają klientów nie tylko pośród osób z niepełnosprawnościami, ale również seniorów, kobiety w ciąży, rodziców z dzieckiem w wózku, osoby tymczasowo niezdolne do sprawnego funkcjonowania. Są to osoby, które w myśl ustawy o dostępności są nazwane osobami ze szczególnymi potrzebami. A te, jak wynika z raportu, są bardzo aktywne jeśli chodzi o liczbę wyszukiwanych haseł związanych z niepełnosprawnością na stronie banku. Raport ukazuje następujące zmiany, jednak ich mnogość i zrozumienie natury sprawy będą wymagały większej ilości pracy, bliższej współpracy z osobami z niepełnosprawnościami oraz organizacjami ich reprezentującymi.

Tomasz Smakowski
ekspert ds. dostępności, biegły tłumacz języka migowego

STOP Barierom to ogólnopolska kampania informacyjno-edukacyjna na rzecz dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością. Celem akcji, realizowanej przez Fundację Neuron Plus, jest informacja oraz edukacja osób niepełnosprawnych o możliwości i dostępności usług oferowanych przez instytucje państwowe i firmy prywatne. Założeniem projektu jest również aktywizacja wskazanych osób do pełnoprawnego funkcjonowania w przestrzeni publicznej, społecznej i komercyjnej.

Więcej na: www.stopbarierom.pl

PARTNERZY

Partner strategiczny

Bank Polski

1919/2019

Partnerzy

Partnerzy instytucjonalni