



25
LAT
1991-2016

ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Zwiększanie dostępności usług bankowych dla Osób z niepełnosprawnościami w Polsce. Trend? Potrzeba? Wyzwanie?

XII KONGRES GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

Warszawa, 8 czerwca 2017 r.





25
LAT
1991-2016

ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Trend (wybrane daty)...

2014 Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. **w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych.**

2011 Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się wprowadza obowiązek zapewnienia osobom Głuchym oraz głuchoniewidomym możliwości komunikacji w ich naturalnym języku w instytucjach administracji publicznej i NFZ (weszła w życie 2012).

1997 Sejm RP przyjmuje **Kartę Praw Osób Niepełnosprawnych**

1994 Ustawa Prawo budowlane – początek szczegółowego definiowania niezbędnych dostosowań architektonicznych.

1991 Powołanie stanowiska Pełnomocnika **Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych.**

2015 W UE rozpoczynają się prace nad **Dyrektywą Europejski Akt o Dostępności**

2006 Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych

1996 UE wprowadza **Strategię wyrównywania szans osób niepełnosprawnych**, a rok później uchwała Traktat Amsterdamski, podnoszący kwestię przeciwdziałania wkluczeniom. Kontynuacją działań UE w tym zakresie są m.in. Karta fundamentalnych praw UE oraz przepisy antydyskryminacyjne wprowadzane w kolejnych latach.

1980 Światowa Organizacja Zdrowia publikuje Międzynarodową Klasyfikację Ograniczeń, Niepełnosprawności i Upośledzeń, proponując **nowe podejście do niepełnosprawności.**

Potrzeba...

Od początku II dekady XXI wieku systematycznie wdrażane są **nowe rozwiązania procesowe i technologiczne w polskich bankach komercyjnych.**

Obejmują przede wszystkim dostosowania :

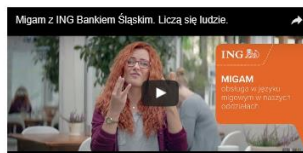
- przestrzeni architektonicznej,
- serwisów mobilnych i internetowych,
- ATM –ów,
- nawigacji na infoliniach,
- zwiększanie czytelności dokumentacji bankowej ,
- zwiększanie wiedzy pracowników obsługi bezpośredniej nt. potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Ważną rolę w rozwoju świadomości pracowników sektora bankowego nt. potrzeb osób z niepełnosprawnościami odegrały **inicjatywy edukacyjne organizacji niekomercyjnych.**

Zarówno instytucje komercyjne, jak i niekomercyjne budują rozwiązania **we współpracy z przedstawicielami środowiska osób z niepełnosprawnościami** – w tym często z organizacjami 3. sektora.



BZW BK – Obsługa bez barier



ING – Migam z ING Bankiem Śląskim

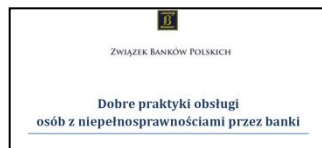


NBP – NBP nie wyklucza

MBank–
Bankowość bez granic



PKO BP –
Obsługujemy w
języku migowym



Grupa ds. obsługi Osób z niepełnosprawnościami przy
ZBP – Dobre Praktyki w obsłudze Osób z niepełnosprawnościami przez Banki



Wyzwanie...

25
LAT
1991-2016

ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Organy Unii Europejskiej przygotowują obecnie Dyrektywę dla całego sektora komercyjnego, szczegółowo określającą zakres niezbędnych do wdrożenia dostosowań do potrzeb osób z niepełnosprawnościami: **Europejski Akt o Dostępności** (European Accessibility Act). Dyrektywa będzie obowiązywała również banki.

Dokument w tej samej formie będzie obowiązywał dla całej UE, niezależnie od lokalnych różnic tj.:

- zaawansowania technologicznego instytucji bankowych,
- lokalnych regulacji w obszarze bankowości – regulacji prawnych i zasad nadzoru.

Konieczność bezwzględnego dostosowania do potrzeb Osób z niepełnosprawnościami obejmie:

- Przekazy informacyjne, w tym strony internetowe, informacje o produktach, instrukcje.
- Usługi bankowe wraz z serwisami transakcyjnymi dostępnymi dla Klientów.
- Urządzenia samoobsługowe – ATM-y, stanowiska samoobsługowe.

Oznacza to dla Banków:

- Przed rozpoczęciem prac nad własnymi serwisami i infrastrukturą uzyskanie niezbędnych rozwiązań od zewnętrznych dostawców (systemy operacyjne, ATM-y).
- Przebudowę części usług elektronicznych tak, aby pogodzić wymogi bezpieczeństwa i dostępności (sposoby autoryzacji, czasy operacyjne).
- Przebudowę części procesów operacyjnych w odniesieniu do zmian w oferowanych usługach.
- Wdrożenie pracowników Banku w nowe rozwiązania.



25
LAT
1991-2016

ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Dziękuję za uwagę i zapraszam na panel dyskusyjny

Martyna Pakuła
Wiceprzewodnicząca Grupy ds. obsługi Osób z niepełnosprawnościami przy ZBP

