



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Warszawa, 28. V. 2013

Irena LIPOWICZ

RPO-678032-V/11/GM

00-090 Warszawa Tel. centr. 22 551 77 00
Al. Solidarności 77 Fax 22 827 64 53

Pan

Krzysztof Pietraszkiewicz

Prezes Związku Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8

00-380 Warszawa

Szanowny Panie Prezisie,

W ubiegłym roku zostałam poinformowana przez Związek Banków Polskich o trwających pracach nad projektem *Rekomendacji w sprawie obsługi Osób Niepełnosprawnych przez banki*. Kwestię tę uważam za szczególnie ważną, gdyż ochrona praw osób niepełnosprawnych stanowi jeden z priorytetów mojej działalności.

Na podstawie otrzymywanych skarg, jak również dzięki szerokiej współpracy z organizacjami i instytucjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych, odbywającej się także w ramach prac powołanej przeze mnie Komisji Ekspertów ds. Osób z Niepełnosprawnością, mam możliwość poznania uwag, zastrzeżeń oraz oczekiwań osób niepełnosprawnych, w tym także wobec sektora bankowego.

Trudności w korzystaniu z podstawowych usług bankowych powodują u osób niepełnosprawnych poczucie niesprawiedliwości i dyskryminacji. W istotny sposób mogą przyczyniać się też do zjawiska wykluczenia finansowego, a w dalszej perspektywie prowadzić do wykluczenia społecznego. Dlatego pragnę w imieniu tej grupy osób wyrazić podziękowania za podjęte przez Związek Banków Polskich działania mające na celu

stworzenie odrębnych zaleceń dla sektora bankowego, poświęconych problemom i potrzebom osób niepełnosprawnych. Ich zdiagnozowanie oraz stworzenie odpowiednich zaleceń, należy uznać za cenny wyraz aktywności samorządu gospodarczego.

Przypomnę tylko, iż w związku z treścią przedstawionego projektu *Rekomendacji* zasygnalizowałam wstępnie pismem z dnia 13 sierpnia 2012 r. (BRPO-V-013-14/12/KŁ) następujące kwestie wymagające analizy.

Rzeczą podstawową jest niewątpliwie wprowadzenie instrumentów komunikacji, gwarantujących skuteczny i równy dostęp oraz wzajemny przekaz informacji. Jest to niezbędne nie tylko na etapie zawierania umowy z bankiem, ale również w trakcie jej realizacji. Przykładowo, z dotychczasowej współpracy oraz sygnałów środowisk osób niepełnosprawnych wynika, iż osoby niesłyszące i niedosłyszące napotykają na poważne trudności komunikacyjne w sytuacji, gdy jedyną formą kontaktu z bankiem jest kontakt telefoniczny. Przy analizie projektu *Rekomendacji* moją uwagę zwrócił zapis dotyczący rezygnacji, z uwagi na wysokie koszty, z usługi tłumacza języka migowego. Rezygnacja z takiej usługi będzie barierą nie do pokonania dla potencjalnych klientów banków z dysfunkcją słuchu, a autorzy projektu *Rekomendacji* słusznie zauważają, że w przyszłości banki mogą zostać postawione przed koniecznością wprowadzenia tego rodzaju usługi.

Z tych też względów wskazane jest podjęcie działań na rzecz zapewnienia osobom niesłyszącym pomocy tłumacza języka migowego. Na chwilę obecną warto przeanalizować, w szczególności, w oparciu o opinie samych zainteresowanych, czy wystarczającym rozwiązaniem byłoby zapewnienie tego rodzaju pomocy jedynie w wybranych dniach i godzinach pracy banku.

Z powyższym wiąże się także kolejna kwestia, dotycząca osób z dysfunkcją wzroku i ich dostępu do usług bankowych, po uchyleniu art. 80 Kodeksu cywilnego, ustawą z dnia 8 stycznia 2010 r. - o zmianie ustawy - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 40. poz. 222). Warto przypomnieć, iż Rzecznik Praw Obywatelskich poprzedniej kadencji podjął działania na rzecz zniesienia kwestionowanego przepisu, który przewidywał zachowanie szczególnej formy dla czynności prawnych podejmowanych przez osoby nie mogące czytać. W wystąpieniu z dnia 10 stycznia 2009 r., Rzecznik zwrócił między innymi uwagę na dyskryminacyjny charakter przedmiotowej regulacji i potrzebę jej uchylecia, co spotkało się z pełną akceptacją Ministra Sprawiedliwości (sprawa RPO-609893).

Uchylenie przedmiotowego przepisu zgodne było z oczekiwaniami i postulatami środowisk osób niewidomych i niedowidzących. Usunięta została jedna z barier ograniczających dostęp do usług bankowych, która - co także warto podkreślić - powodowała po stronie osób niepełnosprawnych konieczność ponoszenia wyższych kosztów zawieranych umów, wynikających z obowiązku zachowania szczególnej formy aktu notarialnego. Na chwilę obecną, jak wynika z posiadanych przeze mnie informacji, brak jest jednolitych procedur w zakresie świadczenia usług osobom niewidzącym. Banki proponują przykładowo zawieranie umów i zlecanie czynności bankowych przy wykorzystaniu rozwiązań informatycznych, czy też przy wykorzystaniu instytucji "osób zaufanych" dla osób niewidomych, a niektóre banki, pozostają przy wymogu formy notarialnego oświadczenia, jednakże finansują jej koszt. Generalnie należy pozytywnie ocenić samodzielne starania sektora bankowego nakierowane na ułatwienie osobom niepełnosprawnym dokonania czynności bankowych, gwarantujących jednocześnie poczucie bezpieczeństwa wzajemnej relacji. Niedopuszczalne są bowiem sytuacje, by osoba niepełnosprawna nie mogła samodzielnie dysponować własnymi środkami finansowymi.

W mojej ocenie, kształtując procedury regulujące sposób zawierania umów bankowych z osobami z dysfunkcją wzroku, należy mieć na uwadze ich ochronę przed nadużyciami. Ochrona ta nie może jednak tworzyć barier w dostępie do usług bankowych.

Propozycję zawartą w *Rekomendacji* dotyczącej zapoznania osoby niewidomej z treścią umowy i jej załącznikami poprzez jej odczytanie przez pracownika należy uznać za wartą przeanalizowania. Jednak bardzo ważny jest w tej kwestii głos i postulaty samego środowiska osób niewidomych i niedowidzących, przykładowo dotyczące, w przypadku wprowadzenia tego rozwiązania, zasady nagrywania dokonywanej czynności. Nagranie mogłoby być wówczas dowodem, że klient (osoba niewidoma) został zapoznany w całości i w sposób zrozumiały z warunkami umowy oraz potencjalnym ryzykiem wynikającym z faktu jej zawarcia, a pracownik banku rzetelnie odczytał klientowi jej postanowienia.

Odrębnym problemem jest sam język zawieranych umów bankowych i jego skomplikowany i niezrozumiały dla przeciętnego konsumenta charakter. Wskazane byłoby podjęcie w tej materii działań na rzecz jego uproszczenia, a postulat ten należy odnieść nie tylko do osób niepełnosprawnych, ale także pozostałych nieprofesjonalnych uczestników rynku, w tym między innymi osób starszych. Pragnę przypomnieć, iż kwestie te były przedmiotem dyskusji podczas zorganizowanej w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich w dniu 23 stycznia br., debaty publicznej poświęconej osobom starszym, jako konsumentom na rynku usług bankowych.

Otrzymuję również sygnały o pilnej potrzebie podjęcia działań na rzecz zapewnienia osobom niepełnosprawnym równego dostępu do sfery bankowości elektroczynej, obejmującej dostęp do bankomatów.

Pragnę odwołać się w tym miejscu do słów - "*Dziś bankowość elektroniczna jest już standardem*" - zawartych w opublikowanym na stronach Związku Banków Polskich raporcie Netb@nk, poświęconemu bankowości internetowej i płatnościom bezgotówkowym - podsumowanie I kwartału 2012 r. Niestety, standard ten jest dla wielu niepełnosprawnych osób nadal nieosiągalny. Z tych też względów niewątpliwie pożądanym byłoby, by opracowywane w ramach *Rekomendacji* zalecenia w możliwie najszerszym zakresie ujmowały kwestie dotyczące zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do bankowości elektronicznej oraz tzw. e-usług.

Przede wszystkim istotnym krokiem na rzecz poprawy obecnej sytuacji mogłoby być zalecenie dostosowania stron internetowych banków do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących, w tym udostępnienie takich udogodnień, jak wprowadzenie możliwości pobrania najważniejszych dokumentów i informacji kierowanych do klientów w formie dźwiękowej. Niewątpliwie kwestią o fundamentalnym znaczeniu dla zapewnienia niepełnosprawnym klientom dostępnej bankowości elektronicznej, obejmującej także dostępność interfejsów bankowości elektronicznej, jest zalecenie stosowania standardu WCAG 2.0 (*Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych*).

Należy pozytywnie ocenić fakt podejmowania przez sektor bankowy działań na rzecz zapewnienia dostępu do bankomatów, w tym instalowanie tzw. bankomatów mówiących. Niewątpliwie należy kontynuować, rozszerzać i propagować tego rodzaju działania. Warto rozważyć wypracowanie wspólnych standardów dla wprowadzanych rozwiązań. W praktyce mogłoby to bowiem ułatwić osobom niepełnosprawnym korzystanie z urządzeń różnych banków. Problemem wielokrotnie sygnalizowanym przez środowisko osób niepełnosprawnych jest umieszczanie bankomatów

na wysokości niedostosowanej do potrzeb osób z dysfunkcją ruchową. Dotyczy to w szczególności osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Występują przypadki, gdy bankomat jest nawet zainstalowany na odpowiedniej wysokości, jednak skorzystanie z niego uniemożliwiają inne bariery architektoniczne, np. schody.

Istnieje niewątpliwie potrzeba, nie tylko przeciwdziałania tym problemom, ale także stworzenia przez sektor bankowy mapy lub wyszukiwarki bankomatów dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych, w szczególności osób niewidomych i osób poruszających się na wózkach, która swym zakresem nie będzie obejmowała tylko urzędzeń znajdujących się w dużych miastach, ale także będzie uwzględniała mniejsze miejscowości. Inicjatywa tworzenia przyjaznego banku dla osób niepełnosprawnych i wprowadzenia dogodniejszych warunków korzystania z usług bankowych, jest w mojej ocenie, nie tylko odpowiedzią na oczekiwania samych zainteresowanych, ale jest także przykładem dobrych praktyk podejmowanych przez związek samorządu bankowego.

Mając na uwadze więc przekazaną mi wiadomość o trwających pracach nad *Rekomendacjami w sprawie obsługi Osób Niepełnosprawnych przez banki*, zwracam się z uprzejmą prośbą, działając na podstawie art. 17a ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o *Rzeczniku Praw Obywatelskich* (Dz. U. z 2001 r., Nr 14, poz. 147. z późn. zm.). o udzielenie informacji o dalszych losach i pracach nad projektem tych *Rekomendacji*, jak również podzielenie się doświadczeniem na temat dobrych praktyk wypracowanych już przez banki w tej sferze.

Łączę pozdrowienie
Zeno Sijew