

Obsługa osób z niepełnosprawnością

Przyce

I. Ogólne zasady obsługi osób z niepełnosprawnością

1. Zaoferuj pomoc osobie z niepełnosprawnością, kiedy pojawia się w Banku. Ten pierwszy kontakt jest bardzo ważny dla jej poczucia bezpieczeństwa i komfortu. Jeżeli nie wiesz, jak pomóc - zapytaj.
2. Zapytaj, czy osoba ta życzy sobie być obsługiwana w osobnym pomieszczeniu, jeśli placówka Banku takim pomieszczeniem dysponuje.
3. Pamiętaj, że dla osób na wózku inwalidzkim najwygodniejsza będzie obsługa przy stoliku.
4. W rozmowie zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie osoby jej towarzyszącej. Osoba trzecia często ma jedynie pomóc w dotarciu do Banku, nie podejmuje jednak żadnych decyzji.
5. W przypadku zauważalnych trudności w rozmowie z osobą z niepełnosprawnością (np. problemów ze zrozumieniem wyjaśnień i informacji) - mów wolno, używaj prostego języka, unikaj fachowego słownictwa. Osoby niedosłyszające często czytają z ruchu warg - mów wyraźnie, zwracając twarz w kierunku rozmówcy.
6. W przypadku zauważalnych trudności w rozmowie z osobą z niepełnosprawnością zapisz pytanie czy informację na kartce. Używaj dużych, drukowanych liter. Formułuj proste komunikaty.
7. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością mająca trudności z pisaniem jest dotychczasowym i rozpoznawalnym klientem Banku, możesz pomóc jej przy składaniu podpisu, np. nakierować rękę na miejsce, gdzie należy złożyć podpis. Jeśli jest to osoba niewidoma, odczytaj jej wcześniej tekst dokumentu.
8. Osoba niewidoma poruszająca się z psem przewodnikiem winna być wpuszczona do placówki Banku razem z psem przewodnikiem.
9. Podczas obsługi osoby niewidomej mów, jakie czynności wykonujesz (np. „drukuję umowę”, „muszę iść do sąsiedniego stanowiska, żeby przynieść druk przelewu”). Nie opuszczaj stanowiska obsługi bez poinformowania o tym klienta.
10. Postaraj się, aby osoba ta bezpiecznie opuściła placówkę Banku po załatwieniu sprawy.

II. Osoby niewidome w Banku

1. Osoby niewidome mogą poruszać się z białą laską lub psem przewodnikiem. Duża część osób niewidomych porusza się samodzielnie.
2. Osoby niewidome z psem przewodnikiem powinny mieć swobodny dostęp do placówki Banku.
3. Kiedy osoba niewidoma idzie pewnym krokiem, wtedy chęć niesienia pomocy może stać się niepotrzebnym utrudnieniem. Jeżeli jednak widoczne

jest wahanie lub zagrażające osobie z niepełnosprawnością niebezpieczeństwo, należy szybko zareagować.

4. Przy prowadzeniu osoby niewidomej nie powinno się chwytać jej pod rękę czy popychać przed sobą. Należy raczej pozwolić chwycić się za ramię tuż powyżej łokcia. Ten sposób trzymania zapewnia osobie niewidomej bezpieczeństwo i poczucie kontroli.
5. Przy nawiązywaniu kontaktu należy zasygnalizować swoją obecność, najlepiej przedstawiając się lub informując klienta, że nadeszła jego kolej.
6. Informacje przekazywane niewerbalnie są dla osoby niewidomej niedostępne. Komunikaty niewerbalne należy uzupełniać informacją słowną, np. potwierdzanie nie poprzez kiwanie głową, ale powiedzenie „tak”. W wypadku, gdy pracownik zamierza się oddalić, należy poinformować o tym fakcie osobę niewidomą.
7. Podczas udzielania informacji dotyczących położenia obiektu w (np. bankomatów czy stanowisk obsługi) i kierunków należy zawsze używać konkretnych punktów odniesienia. Należy unikać informacji w rodzaju „wyjście jest tam”, „wyjście jest na końcu korytarza, ostatnie drzwi po prawej stronie”.
8. Osoba niewidoma jest w stanie złożyć własnoręczny podpis. Dlatego należy, po zapoznaniu jej z treścią dokumentu, wskazać, gdzie powinien znaleźć się podpis, np. poprzez wzięcie za rękę i postawienie długopisu we właściwym miejscu. Aby zabezpieczyć placówkę Banku i samego klienta przed ewentualnymi zarzutami nieznamomości treści podpisywanych dokumentów, należy każdą czynność przeprowadzać w obecności kierownika lub innego pracownika, który potwierdzi dokonanie operacji swoim podpisem. Rzeczą niezmiernie ważną jest zapoznanie niewidomego klienta z treścią dokumentu poprzez jego całkowite odczytanie. Podobne procedury należy stosować przy wpłatach i wypłatach gotówki. Umożliwią one samodzielne dokonanie tych operacji, szczególnie w sytuacji operowania dużymi kwotami pieniędzy.

III. Dostosowanie dokumentów papierowych do potrzeb klienta słabowidzącego

1. Dla osób słabowidzących bardzo istotną przeszkodą w swobodnym dostępie do informacji, a co za tym idzie do oferty bankowej, są również wszelkie materiały pisane. Brak możliwości zapoznania się z całością umowy czy niemożność wypełnienia formularza, znacznie zmniejsza poczucie komfortu osoby słabowidzącej w kontakcie z Bankiem. Należy stosować zasadę komputerowego wprowadzania danych, które osoba z niepełnosprawnością dyktuje pracownikowi Banku. Można również zaproponować wypełnienie formularzy w domu, o ile klient dysponuje komputerem. Jeśli jednak

konieczne jest przeczytanie i samodzielne wypełnienie dokumentów bankowych, należy je odpowiednio przygotować z myślą o osobach z dysfunkcją narządu wzroku.

2. W przypadku korespondencji wskazane jest zadbanie o jej wysoką czytelność przez:

- a) - ograniczenie liczby krojów czcionki w jednym tekście do max 3: nagłówki, śródtytuły i tekst właściwy mogą mieć różny krój, natomiast tekst właściwy powinien być napisany jednym krojem czcionki - ewentualne wyróżnienia fragmentów powinny następować przez zastosowanie kursywy, pogrubień i podkreśleń - należy je jednak stosować oszczędnie, gdyż użyte w nadmiarze zmniejszają czytelność tekstu,
- b) unikanie pisania fragmentów tekstu wersalikami,
- c) właściwą wielkość czcionki - w przypadku publikacji drukowanych tekst zwykły powinien mieścić się w ramach 12 - 14 pt, z nagłówkami 16 - 18 pt i małymi elementami, takimi jak przypisy, minimalnie 6 pt,
- d) zapewnienie możliwość powiększenia wielkości czcionki w umowach i regulaminach przekazywanych osobom z niepełnosprawnościami wzroku, w tym seniorom lub dostarczenia klientom przed podpisaniem umowy wzorca umownego pocztą elektroniczną lub na nośniku umożliwiającym powiększenie,
- e) odpowiednie światło i kompozycję wizualną tekstu - interlinia powinna wynosić minimum 120%-140% wysokości czcionki. Lepsze są wiersze krótsze niż dłuższe - najlepiej nie dłuższe niż 50-60 znaków ze spacjami,
- f) teksty powinny być wyrównywane do lewej krawędzi - ułatwia to śledzenie i rozumienie tekstu dyslektykom i osobom słabowidzącym,
- g) dobry kontrast tekstu - litery powinny wyraźnie odcinać się z tła, a druk powinien być wyraźny,
- h) liniową strukturę logiczną tekstu, bez dygresji i długich wtrąceń w nawiasach, a graficzne rozłożenie na stronie - proste i wyraziste zgodnie z zasadą od góry do dołu i podziałem logicznym na akapity,
- i) należy wystrzegać się zbyt długich i wielokrotnie złożonych zdań i unikać efektów takich jak przenikanie się tekstów.

IV. Osoby słabosłyszące w Banku

1. Osoby z uszkodzonym słuchem nie wyróżniają się z otoczenia, chyba że rozmawiają w języku migowym. Aparaty słuchowe dziś są praktycznie niewidoczne. Bardzo często osoba głuchoniema, posługująca się jedynie językiem migowym (a także osoba słabosłysząca, z niewyraźną wymową),

przychodzi do Banku z osobą towarzyszącą, która pomaga załatwić sprawę. To oczywiście nie oznacza, że osoba z uszkodzonym słuchem nie może pojawić się w Banku osobiście.

2. Wiele osób słabosłyszących mówi tak samo wyraźnie jak osoby słyszące. Potrafią więc przedstawić swój problem i powiedzieć, czego potrzebują.
3. Jeśli klient prosi o powtórzenie informacji lub pytania powtarzając wypowiedź, należy uczynić to głośno i wyraźnie (o ile to możliwe ze względu na zachowanie poufności wypowiedzi), zwracając się twarzą do klienta - tak, aby widział usta rozmówcy.
4. Jeśli klient ma trudności ze zrozumieniem mowy należy zaproponować mu napisanie na kartce czego oczekuje i czego chciałby się dowiedzieć, napisać (na wszelki wypadek dużymi, czytelnymi literami, bo może ma również problemy ze wzrokiem) i pokazać mu z bliska lub podać tę kartkę.
5. Stanowiska obsługi klienta powinny być wyposażone w kartki i długopisy, które ułatwią wymianę informacji z osobą z niepełnosprawnością.
6. Rozwiązaniem alternatywnym jest obsługa osoby słabosłyszącej w osobnym pomieszczeniu, w którym można zapewnić komfort akustyczny (brak hałasu otoczenia). Trzeba jednak zwrócić uwagę, aby pracownik Banku obsługujący osoby z uszkodzonym słuchem miał dobrą artykulację i dykcję.
7. Ważne jest by mówić wyraźnie i być zwróconym w stronę osoby słabosłyszącej. Istotny jest również komfort akustyczny i wizualny pomieszczenia.

V. Zapewnienie dostępności informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami

1. W przypadku wystąpienia osoby ze szczególnymi potrzebami z wnioskiem o zapewnienie jej dostępności informacyjno-komunikacyjnej pracownik placówki Banku proponuje jej dostępną formę treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów, w tym z wykorzystaniem trwałego nośnika innego niż forma papierowa.
2. Pracownik placówki ocenia potrzeby i oczekiwania klienta ze szczególnymi potrzebami proponując mu najdogodniejsze rozwiązania.
3. Pracownik placówki Banku prosi klienta o wypełnienie Wniosku o udostępnienie dokumentów, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3 powyżej może być złożony w formie ustnej. W takim przypadku pracownik placówki Banku wypełnia Wniosek w imieniu klienta.

5. Pracownik placówki Banku niezwłocznie przekazuje do Centrali do realizacji wypełniony Wniosek.
6. Komórka organizacyjno-administracyjna w ciągu 6 dni od daty wpływu Wniosku wykonuje czynności związane z wygenerowaniem wnioskowanych przez klienta dokumentów.
7. Opracowane w odpowiednie formie dokumenty przekazywane są do placówki Banku, do której zgłosił się klient.
8. Z żądaniem określonym w ust. 1. ma prawo wystąpić także osoba nie będąca klientem Banku i dopiero rozważająca skorzystanie z oferty Banku.