

Niewidoczny problem

• TOMASZ BORKOWSKI

PEŁNOSPRAWNYM KLIENTOM
ŁATWO NIE DOSTRZEC CIENKIEJ
GRANICY POMIĘDZY OCHRONĄ
INTERESÓW OSÓB
NIEWIDOMYCH, A ICH
DYSKRYMINACJĄ

Rutynowe czynności dokonywane w bankach stają się barierami, których pokonanie wymaga nadzwyczajnych środków. Jeden z niewidomych klientów ING Banku Śląskiego, przyzwyczajony do posługiwania się zamiast podpisu imienną pieczętką i parafą, zaskoczony został żądaniem od niego odcisku palca. Uznał też za dyskryminację wymóg, by w wypłacie pieniędzy z lokaty uczestniczył jego pełnomocnik, który musiał złożyć swój podpis na stosownych dokumentach.

OSTROŻNOŚĆ CZY...

– Wiemy, że potrzeby dostępu do usług bankowych osób niepełnosprawnych nie różnią się od potrzeb innych klientów – oświadczyła Joanna Majer-Skorupa, z-ca rzecznika prasowego ING Banku Śląskiego. – Stosowane w naszym banku regulacje mają na celu zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa usług świadczonych klientom, w tym niepełnosprawnym. Musimy dbać o bezpieczeństwo środków klienta, problemem nie jest więc kwestia podpisu, lecz raczej to, w jaki sposób taki klient zapozna się z treścią podpisywanej dyspozycji.

Także w GE Money Banku osoby niewidome mogą zawierać umowy kredytowe za pośrednictwem upoważnionej notarialnie osoby trzeciej lub poprzez złożenie oświadczenia woli o zaciągnięciu kredytu w formie aktu notarialnego. W praktyce częściej stosowane jest to pierwsze rozwiązanie, jako wygodniejsze dla klientów. Art. 69 prawa bankowego wymaga do zawarcia umowy kredytu formy pisemnej. W przypadku kredytu konsumenckiego również wymagana jest forma

pisemna dla celów dowodowych, jednak ustawodawca dodatkowo wprowadził sankcję za jej niezachowanie w postaci kredytu darmowego.

– Wymogi zostały narzucone przez prawo – podkreśla Aleksandra Kwiatkowska, rzecznik prasowy GE Money. – Są to przepisy bezwzględnie obowiązujące, bank nie ma możliwości ich umownej modyfikacji. W związku z tym bank nie akceptuje podpisywania się na dokumentach bankowych przez osobę nie mogącą czytać za pomocą imiennej pieczętki i parafy, bądź przy użyciu odcisku palca. Możliwość zawarcia umowy poprzez złożenie na dokumencie odcisku palca, obok



którego inna osoba wpisze imię i nazwisko składającego odcisk oraz umieści swój podpis, dotyczy osób nie mogących pisać, lecz mogących czytać. Warto podkreślić, że podstawowym celem wprowadzenia przez ustawodawcę przepisów dotyczących formy zawierania umowy jest zapewnienie konsumentowi jak najdalej idącej ochrony jego interesów. Mimo że zachowanie wymogów wiąże się dla niewidomego klienta z pewnymi trudnościami, to gwarantuje mu, że zawarta umowa będzie odpowiadała swojej treścią wcześniejszym uzgodnieniom.

W przypadku osób nie mogących czytać stosuje się art. 80 kodeksu cywilnego,

stanowiący że jeżeli osoba nie mogąca czytać ma złożyć oświadczenie woli na piśmie, powinno ono być złożone w formie aktu notarialnego. Zgodnie z art. 52 prawa bankowego, umowa rachunku bankowego zawierana jest na piśmie. Zatem gdy posiadaczem rachunku ma być osoba niewidoma, powinna ona złożyć oświadczenie woli w formie aktu notarialnego. Klient może także udzielić innej osobie notarialnego pełnomocnictwa do otwarcia dla niego rachunku – wówczas w banku może pojawić się sam pełnomocnik.

– Środkami na rachunku rozporządza klient – zapewnia Joanna Majer-Skorupa. – Jeżeli nie chce ustanawiać pełnomocnika, najkorzystniejszym i najwygodniejszym dla niego rozwiązaniem będzie dysponowanie środkami za pośrednictwem bankowości elektronicznej, np. serwisu telefonicznego. W tym przypadku klient może dysponować rachunkiem samodzielnie lub też połączyć się telefonicznie z konsultantem i zlecić wykonanie przelewu. Podejmujemy działania ukierunkowane na osoby niepełnosprawne i starsze, np. poprzez wdrażanie odpowiednich dostosowań architektonicznych. Mimo że obecność zwierząt w placówkach obsługujących klientów nie jest standardem, to pies przewodnik jest u nas traktowany wyjątkowo i może liczyć na przychyłność ze strony pracowników.

I tym razem bank wyszedł klientowi naprzeciw. Jak poinformował nas niewidomy klient ING, wkrótce zadzwonił do niego przedstawiciel banku i umowa została zmieniona. Klient może się już podpisywać sam i swobodnie rozporządzać pieniędzmi.

LEPIEJ INDYWIDUALNIE

Indywidualne podejście do tego rodzaju przypadków wydaje się być najlepszym rozwiązaniem pojawiających się problemów.

– Tak naprawdę każdy taki przypadek jest nietypowy, klienci różnią się np. stopniem niepełnosprawności – twierdzi Anna Woźniak z LUKAS Banku. – Ponadto rzadko dokonują oni czynności w placówkach, najczęściej korzystają z wygodniejszej dla nich obsługi przez telefon. Nie

mamy dla nich specjalnych procedur. Każdy przypadek traktujemy wyjątkowo i staramy się maksymalnie ułatwić klientom korzystanie z usług. Możliwe są różne sposoby potwierdzania dokumentów – jeśli klient potrafi się samodzielnie podpisać, akceptujemy podpis. Jeśli nie, może potwierdzić dokument odciskiem palca lub skorzystać z pomocy pełnomocnika. Najwygodniejszym dla osób niewidomych sposobem dysponowania środkami jest korzystanie z obsługi telefonicznej i ten sposób im polecamy – można tak wykonać większość operacji na rachunku, a opłaty są niższe niż za operacje w placówkach. Przy operacjach w placówce decyduje klient. Jeśli decyduje, że nie chce skorzystać z pomocy pełnomocnika, to pracownik banku odczytuje na głos treść dokumentu, a klient potwierdza, że treść podpisywanych dokumentów została mu odczytana.

– W przypadku klientów niewidomych stosowalibyśmy indywidualne podejście do zawierania poszczególnych umów bankowych – deklaruje Sabina Salamon, rzecznik prasowy Deutsche Bank. – Zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem, w przypadku takich klientów konieczne byłoby podpisywanie umów w formie aktu notarialnego. Wymienione przepisy stanowią utrudnienie w korzystaniu przez nich z usług bankowych. Ich naruszenie może skutkować uchYLENIEM SIĘ KLIENTA OD UMOWY. W DB dopuszczamy zawarcie umowy na przykład poprzez jej odczytanie i potwierdzenie treści dokumentów przez pracownika banku i świadka oraz podpisanie umowy w obecności świadka. Takie rozwiązanie musiałoby zostać jednak rozpatrzone i zaakceptowane indywidualnie. Możliwe jest także notarialne ustanowienie pełnomocnika, który w imieniu osoby niewidomej zawierałby wszystkie konieczne umowy. W kwestii bieżącej obsługi możliwe jest korzystanie przez klienta z bankowości on-line (z zastosowaniem oprogramowania dla osób niewidomych) lub z bankomatów.

PRAWO BEZ SZCZEGÓŁÓW

– Kwestia składania oświadczeń woli w formie pisemnej przez osoby niewidome jest bardzo nabrzmiałym i dolegliwym problemem – przyznaje prawnik Michał Grabowski. – W prawie polskim nie ma szczególnych uregulowań praw-

nych w zakresie świadczenia przez banki usług osobom niewidomym oraz składania przez nie oświadczeń woli. Stosuje się więc przepisy kodeksu cywilnego dotyczące „form czynności prawnych”. Składanie pisemnych oświadczeń woli przez osoby ociemniałe reguluje art. 80 kc – osoba nie mogąca czytać powinna złożyć pisemne oświadczenie woli w formie aktu notarialnego. Przepis ten, mający w zamierzeniu ustawodawcy chronić osobę niewidomą, bardzo często w sytuacjach życia codziennego jest niezwykle dolegliwy zarówno dla samej osoby niewidomej, jak i osoby do której ma być skierowane oświadczenie woli. Jednakże, jak wskazał Sąd Najwyższy, niezachowanie formy aktu notarialnego nie powoduje nieważności oświadczenia woli. Prawo przewiduje, że forma pisemna powinna być zachowana pod rygorem nieważności, dla wywołania określonych skutków prawnych lub dla celów dowodowych. Dlatego w sytuacji, gdy forma pisemna nie jest wymagana dla ważności danej czynności prawnej, a jedynie dla celów dowodowych, pominięcie formy notarialnej nie skutkuje nieważnością – takie oświadczenie uważa się za złożone ustnie, a nie na piśmie.

Prawo bankowe nie wyklucza możliwości zaciągnięcia kredytu w formie ustnej, jednakże praktycznie jest to raczej niemożliwe. Niestety formy aktu notarialnego nie można zastąpić formą elektroniczną, ponieważ żadna z ustaw nie przewiduje zrównania elektronicznego złożenia oświadczenia woli ze złożeniem go w formie aktu notarialnego.

Zdaniem Michała Grabowskiego, jeżeli bank wymaga udziału pełnomocnika w dysponowaniu pieniędzmi przez niewidomego to dlatego, że prawdopodobnie nie chce podjąć ryzyka z tym związanego – np. że osoba niewidoma może podpisać dokument, którego treść nie odpowiada treści jej przedstawionej – pełnomocnik pełni tu rolę męża zaufania. Oświadczenie woli potwierdzone parafą czy podpisem osoby niewidomej jest w świetle prawa traktowane jako złożone ustnie (w sytuacji spornej kłopotliwy dla sądu mógłby być dowód ze świadków lub z przesłuchania stron – zeznania pracownika banku przeciwko zeznaniom osoby niewidomej). Działania banku nie mają więc raczej charakteru dyskryminacyjnego, a spowodowane są ostrożnością. •

Założona w Niemczech firma **Giesecke & Devrient**, zajmująca się produkcją kart oraz producent telefonów komórkowych – fińska firma Nokia stworzyły spółkę joint venture, zadaniem której jest promocja technologii Near Field Communication, która umożliwi dokonywanie płatności zbliżeniowych i ściąganie różnych informacji za pomocą telefonu komórkowego. Nowa spółka nazywa się Venyon, siedziba główna spółki mieści się w Helsinkach. Firma G&D posiada 57 proc. udziałów w spółce joint venture, Nokia – pozostałe 43 proc. Spółka Venyon będzie dostarczać usługi, które pozwolą operatorom sieci telefonii komórkowej, bankom, emitentom kart oraz innym firmom związanym z rynkiem kart płatniczych zainstalować w telefonie komórkowym danej osoby specjalne aplikacje za pośrednictwem sieci bezprzewodowej. Oddziały firmy zostały już otwarte w Helsinkach i w Monachium, gdzie G&D ma swoją siedzibę główną. Planowane jest otwarcie kolejnych oddziałów, m.in. w Singapurze i w USA w Dallas. Spółka Venyon będzie działała na całym świecie.

Firma **CyberSource**, dostawca systemów bezpieczeństwa płatności elektronicznych i systemów zarządzania ryzykiem dla instytucji finansowych szacuje, że w 2006 roku sprzedawcy internetowi w USA i Kanadzie ponieśli straty rzędu 3 miliardów dolarów w wyniku oszustw związanych z płatnościami elektronicznymi.

VISA USA będzie stosować zarówno kary, jak i nagrody za przestrzeganie zasad bezpieczeństwa poufnych danych osobowych klientów. Nagrody (w sumie 20 mln dolarów) otrzymają sprzedawcy, którzy do marca 2007 r. spełnią wymogi Payment Card Industry Data Security Standard.

Brytyjski bank **Abbey** stworzył stronę internetową, za pośrednictwem której osoby planujące dokonać zakupu nieruchomości po raz pierwszy mogą porozumiewać się ze sobą i wymieniać doświadczeniami o potencjalnych przeszkodach, jakie mogą wystąpić w trakcie realizacji transakcji. Okazuje się bowiem, że 17 proc. osób planujących kupić nieruchomość korzysta z porad przyjaciół i rodziny, a jedynie 13 proc. szuka najlepszych ofert kredytów hipotecznych przez udanie się do placówek banków.

AKTUALNOŚCI ZAGRANICZNE OPRACOWAŁA
KATARZYNA BOGUCKA BANKIER.PL