

Bankomat, który mówi

Do tej pory polskim bankom niepełnosprawność kojarzyła się tylko z osobami na wózkach. Tak jakby nie było jeszcze niewidomych, niesłyszających, niedostyszących i głuchoniemych. Wciąż jednak nie ma polskich lub unijnych uregulowań prawnych wymagających od banków choćby instalowania specjalnych bankomatów.

■ **Joanna Latuszek**

Zgodnie z polskim *Prawem budowlanym* wszystkie budynki użyteczności publicznej, np. banki, wybudowane po 1995 r. muszą być dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Tymczasem ułatwienia dla osób z wadami słuchu, mowy i wzroku pojawiają się w Polsce tylko dzięki dobrej woli banków – ani przepisy unijne, ani polskie prawo nie obligują bowiem instytucji finansowych do działania. Sytuacji nie ułatwia też brak dokładnych danych o liczbie osób niesłyszających czy głuchoniemych. Szacuje się, że około 900 tys. osób ma poważny uszczerbek słuchu, a liczba głuchoniemych może się wahać od 45 do 50 tys. Najpełniejszymi danymi na temat osób z uszkodzonym narządem wzroku dysponuje Polski Związek Niewidomych (PZN), który pod koniec 2008 r. zrzeszał około 6,7 tys. osób. Prawdopodobnie około tysiąca osób z dysfunkcją wzroku nie jest zarejestrowanych w PZN. Jak widać, jest to wystarczająco duża grupa klientów, żeby odpowiednio skonstruowaną ofertą banki próbowały skłonić ich do korzystania ze swych usług.

Szwajcarski wzorzec

Problemy osób niewidomych dopiero dwa lata temu dostrzegły banki na Zachodzie Europy. Prekursorami w tej dziedzinie usług są Szwajcarzy. Klientów Credit Swiss od 2008 r. obsługują specjalnie wyszkoleni pracownicy. Wszelka korespondencja z osobami

słabowidzącymi ma powiększoną czcionkę, a pisma dla niewidomych sporządzone są alfabetem Braille'a. Przygotowano dla nich 200 bankomatów „mówiących” w języku niemieckim, włoskim, francuskim i angielskim, które – jak pokazują statystyki – są wręcz oblegane przez niegdyś niedocenianą kategorię klientów. Funkcja mówienia uruchamia się wtedy, gdy do urządzenia podłączy się słuchawki.

Podobne ułatwienia stosują banki brytyjskie. Potrzeby osób słabowidzących uwzględniane są już na etapie planowania placówki. Stosowana jest kontrastowa kolorystyka i czytelne, duże napisy ułatwiają orientację. O krok dalej poszedł oddział banku Lipo w austriackim Linzu. To pierwszy austriacki bank bez barier – niewidomych prowadzi jak po niewidzialnym sznurku sygnał uruchamiany pilotem. Dodatkowe ułatwienia to akustyczna boja przed wejściem, mówiąca winda i wypukłe, dotykowe napisy. Bank Austria przesyła swoim niewidomym klientom specjalny dźwiękowy SMS z kodem. Jednak tylko w USA problem został uregulowany prawnie – od 2003 r. wszystkie bankomaty muszą mówić. W Polsce większość internetowych serwisów bankowych stara się stosować technologię i wytyczne tzw. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Zgodnie z nimi strony WWW powinny być tak zaprojektowane, aby mogły być używane przez ludzi niepełnosprawnych: niewidomych, ze słabym wzrokiem (większa czcionka i kontrast tła), niedosłyszących oraz mających problemy z percepcją z powodu wieku. Strony internetowe spełniające warunki WCAG pozwalają osobom niewidomym na przeglądanie ich zawartości za pomocą dostępnych na stronie WWW akustycznych programów (tzw. *screenreaderów*).

Portale banków i ocena użytkowników

Specjalistyczny portal Widzialni.eu przeprowadził w 2009 r. ocenę przydatności dla osób niepełnosprawnych internetowych stron Alior Banku, Banku BPH, Citi Handlowego, Euro Banku, GETIN Banku, ING Banku Śląskiego, Kredyt Banku, LUKAS Banku,

Millennium Banku, MultiBanku, Noble Banku, Banku PEKAO SA i PKO BP. Podczas testu osoby niepełnosprawne miały znaleźć na stronie WWW numer infolinii instytucji, adres przynajmniej jednej placówki w Warszawie, aktualne kursy walut, ofertę kart kredytowych dla klientów indywidualnych, formularz logowania do systemu. Oceniano także jego czytelność. Osoby niewidome używały programów czytających, niedowidzące programów powiększających czcionki, niedosłyszące testowały strony pod kątem zrozumienia treści z wykorzystaniem *screenreaderów*. Brano też pod uwagę takie parametry, jak: poprawność opisów, tytułów, nagłówków, linków i formularzy, bezpośrednio czytanie (przez program czytający) tekstu po kliknięciu na link, używany kontrast pomiędzy tłem serwisu a jego

Tylko dobra wola banków otworzy je na osoby niepełnosprawne, a to ogromna rzesza klientów.

treścią oraz jednolitość stylów czcionek. Na koniec audytorzy przyznawali punkty za ogólne wrażenia użytkowników. Testującym najczęściej problemem sprawiało zalogowanie ze względu na nieprawidłowo opisane pola formularzy. Dla osób niedowidzących problemem był niewystarczający kontrast między tłem serwisu na stronie WWW a jego treścią (mimo zastosowania nawet dużego powiększenia czcionek). Każdy z ocenianych banków miał do zdobycia 24 punkty. Żaden z nich nie uzyskał jednak wyniku maksymalnego (22–24 pkt.). Zwyciężył portal ING Banku Śląskiego, zdobywając 20,3 pkt. Drugi w kolejności był Alior Bank, który otrzymał 18,3 pkt., zaś trzeci GETIN Bank – 16,7 pkt. Dostateczną ocenę (13–16 pkt.) dostały: PKO BP, LUKAS Bank, MultiBank, Bank BPH, Bank PEKAO SA i Millennium Bank. Bardzo źle (poniżej 12 pkt.) wypadły serwisy internetowe Kredyt Banku,

Noble Banku, Citi Handlowego oraz Euro Banku.

Pierwsze jaskółki na polskim niebie

Portal Widzialni.eu nie testował internetowych stron Nordea Banku Polska i BZ WBK. Jednak to właśnie te dwa banki oraz Alior Bank są w naszym kraju liderami w udostępnianiu usług bankowych osobom niepełnosprawnym. Nordea Bank jako pierwsza instytucja finansowa w Polsce przekazuje bezpłatnie klientom z wadami wzroku płytę instalacyjną na CD z „mówiącą” przeglądarką internetową Intelligent Web Reader (autorstwa IVO Software). Przeglądarka stron WWW odczytuje na głos wszystkie elementy, które wskaże użytkownik. Dodatkowo odczytywana informacja jest wyświetlana dużą czcionką w specjalnym oknie w dolnej części ekranu. Klienci niewidomi otrzymują karty z kodami drukowanymi w alfabecie Braille'a. Osoby z dysfunkcją wzroku mogą liczyć na pomoc pracowników *call center*. Personel Alior Banku przeszedł specjalistyczne szkolenie przygotowujące do pracy z osobami niepełnosprawnymi.

Drugiemu pionierowi – BZ WBK przypadła palma pierwszeństwa we wprowadzeniu w Polsce mówiących bankomatów. Od tych zwykłych różni je to, że mają gniazdo, do którego podpinają się słuchawki uruchamiające komunikaty głosowe. Osoby niewidome mogą w ten sposób aktywować kartę, zmienić PIN i wypłacić gotówkę w nominałach: 50, 100, 200, 250, 300 lub 500 zł. Nie mają jednak możliwości wybrania innej kwoty. Na razie bank wprowadził 14 mówiących bankomatów: po cztery w Warszawie, Poznaniu oraz Wrocławiu i po jednym w Olsztynie i Bydgoszczy.

O potrzeby klientów niesłyszących zadbały także małopolskie oddziały Alior Banku. Pracownicy wzięli udział we współfinansowanym przez Unię Europejską kursie języka migowego. Posługują się nim bankierzy z oddziałów Alior Banku w Krakowie, Nowym Sączu, Wadowicach i Chrzanowie. Alior Bank planuje uruchomienie podstron dla niesłyszących, zawierające specjalne filmy z podstawową ofertą instytucji oraz nowego typu e-mailowy formularz zgłoszeniowy dla osoby niesłyszącej. ■