



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Irena Lipowicz

Warszawa, 3. IX. 2014

V.7224.358.2014.BA

Pan

Krzysztof Pietraszkiewicz

Prezes Związku Banków Polskich

Związek Banków Polskich

ul. Kruczkowskiego 8

00 - 380 Warszawa

*Szanowny Panie Prezesie,*

W moim szczególnym zainteresowaniu pozostaje sytuacja osób niepełnosprawnych, stąd też pragnę zwrócić uwagę Pana Prezesa na **problem dostępu osób niewidomych i niedowidzących do usług bankowych.**

W praktyce zdarzają się sytuacje, gdy osobom niewidomym i niedowidzącym **sprzedawane są usługi, z których nie mogą korzystać samodzielnie.** Banki oferują osobom niepełnosprawnym usługi dostępu do zgromadzonych na rachunkach bankowych środków pieniężnych za pomocą karty bankomatowej, w sytuacji, gdy żaden z bankomatów w danej miejscowości nie jest dostosowany do potrzeb osób niewidzących i niedowidzących.

Z doniesień prasowych<sup>1</sup> wynika, że taka sytuacja miała miejsce w jednym z oddziałów ING Banku Śląskiego S.A. w Białymstoku, w którym **niewidomemu klientowi została wydana karta bankomatowa.** Problemem okazało się samodzielne skorzystanie z karty przez klienta, gdyż **w tym mieście bank nie posiada żadnego bankomatu wyposażonego w oprogramowanie udźwiękowiające i wyjścia słuchawkowe.**

---

<sup>1</sup> „Gazeta Wyborcza” z dnia 27 czerwca 2014 r. – „Bank sprzedał niewidomemu usługę, z której nie może korzystać”.

Mając na uwadze powyższe, na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 *ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2001 r. Nr 14, poz. 147 ze zm.)*, zwracam się z uprzejmą prośbą do Pana Prezesa o poinformowanie czy opisany problem został dostrzeżony przez Związek Banków Polskich, w tym także w kontekście poprawy jakości obsługi osób niepełnosprawnych przez banki, a także jakie działania zostały, bądź zostaną podjęte w celu wyeliminowania tej niewłaściwej praktyki oraz zapewnienia niewidomym i niedowidzącym klientom banków szerokiego dostępu do powszechnych na świecie bankomatów, wyposażonych w oprogramowanie udźwiękowiające i wyjścia słuchawkowe. Będę również zobowiązana, gdyby zechciał Pan Prezes nadesłać informacje statystyczne odnośnie dostępności w poszczególnych bankach, z podziałem na obszary miejskie i wiejskie, bankomatów przystosowanych do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących.

Z powrotem

*Renata Jędrzejewska*