



RPW/69230/2024 P

Data: 2024-10-07

STOWARZYSZENIE
POLSKI INSTYTUT PRAW GŁUCHYCH
UL. A. GAJKOWICZA 5/85, 03-562 WARSZAWA

REGION : 369501740

NIP : 5242852956

E-MAIL : biuro.spipg@wp.pl

Warszawa dn. 7.10.2024 r.

URZĄD KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO (10)	
WPŁYW	2024 -10- 07
Nr kancelaryjny	
Przekazano do	Podpis

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego
ul. Piękna 20
00-549 Warszawa

Przedmiot petycji – zobowiązanie instytucji finansowych do tego aby respektowały one prawo i miały obligatoryjny obowiązek stosowania prawa do zapewnienia osobom głuchym dostępu do tłumaczy polskiego języka migowego w instytucjach finansowych zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

PETYCJA

Na podstawie art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach zwracamy się w interesie publicznym z petycją o zobowiązanie instytucji finansowych do tego aby respektowały one prawo i miały obligatoryjny obowiązek stosowania prawa do zapewnienia osobom głuchym dostępu do tłumaczy polskiego języka migowego w instytucjach finansowych zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Uzasadnienie

W imieniu Stowarzyszenia Polski Instytut Praw Głuchych zwracamy się z uprzejmą prośbą do Państwa o zobowiązanie instytucji finansowych do tego aby respektowały one prawo i miały obligatoryjny obowiązek stosowania prawa do zapewnienia osobom głuchym dostępu do tłumaczy polskiego języka migowego w instytucjach finansowych.

Zwracamy uwagę, że zgodnie z art. 5 oraz art. 9 Konwencji Praw Osób Niepełnosprawnych zagwarantowano osobom głuchym tj. prawo do pełnej dostępności do tłumaczy polskiego języka migowego w instytucjach finansowych oraz przepisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami również nakładają obowiązek na instytucje finansowe zapewnienia osobom głuchym tj. dostępności informacyjno-komunikacyjnej (art. 6 ust. 3 ustawy).

W polskim prawodawstwie znajdują się zapisy mówiące o obowiązku stosowania dostępności dla osób z niepełnosprawnością, w aktach prawnych takich jak: Konstytucja RP art. 32 i art. 69, Karta Praw Osób Niepełnosprawnych oraz Konwencja Praw Osób Niepełnosprawnych art. 5 oraz art. 9 które zobowiązują także instytucje finansowe do zapewnienia osobom głuchym pełnej dostępności do tłumaczy

polskiego języka migowego, również art. 109 ust. 3 ustawy Prawo Bankowe który mówi o prawie osób głuchych do otrzymania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w polskim języku migowym. W kwestii dostępności cyfrowej dla osób głuchych tj. dostępność informacyjno-komunikacyjną reguluje ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Zgodnie z Konstytucją RP art. 32. która mówi wyraźnie, że wszyscy obywatele są równi wobec prawa i nikt nie może być dyskryminowany.

Należy podkreślić to, że Rzeczpospolita Polska od 12 lat jest też stroną Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

Zgodnie z przytoczonymi przepisami prawa instytucje finansowe mają obowiązek zapewnić osobom głuchym dostęp do tłumaczy polskiego języka migowego.

Jak wiemy pierwszym językiem głuchych jest polski język migowy, który ma odrębną gramatykę i składnię od mówionego języka polskiego. W związku z tym głusi mają trudności ze zrozumieniem tekstu pisanego w języku polskim, musi im być zapewniony tłumacz polskiego języka migowego w instytucjach finansowych.

Jak wynika z raportu Rzecznika Finansowego pn. Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami z 2024 r. tj. znaczna większość instytucji finansowych nie zapewnia osobom głuchym tj. dostępności do tłumaczy polskiego języka migowego.

Z raportu jeśli chodzi o dostępność informacyjno-komunikacyjną w placówkach bankowych jednoznacznie wynika, że:

- Dostępność dla osób z dysfunkcją słuchu. Banki podały procent placówek, w których klienci mogą porozumiewać się z pracownikami w polskim języku migowym (PJM). 69% respondentów nie zapewnia jakiegokolwiek możliwości bezpośredniej komunikacji z klientem z wykorzystaniem PJM. Komunikację w PJM umożliwia 31 % respondentów, ale tylko z wykorzystaniem tłumaczenia online (a nie bezpośrednio w oddziale). Kolejne pytania dotyczyły dostępności innych rozwiązań dla osób z dysfunkcją słuchu. 76% banków zadeklarowało, że nie ma pętli indukcyjnej w żadnej lub prawie żadnej ze swoich placówek a 62%, że nie posiada w żadnej z nich pomieszczenia z wyciszeniem akustycznym dla osób niedosłyszących.

- Szkolenie pracowników. Wyniki badania wskazują, że w połowie banków pracownik nie przeszedł szkolenia w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.

Z konkluzji wynika, że mniej niż połowa banków spełnia minimalne wymagania dotyczące dostępności informacyjno – komunikacyjnej. Niektóre oferują obsługę w języku migowym, ale tylko z wykorzystaniem tłumaczenia online. Niektóre banki mają rozwiązania ułatwiające komunikację, takie jak pętla indukcyjna, ale wyposażenie oddziałów w taki sprzęt jest znacząco ograniczone.

Należy zadbać o dostępność rozwiązań dla głuchych klientów.

Musi przyświecać instytucjom finansowym tzw. idea inkluzywnej bankowości, która dba o rozwiązania mające na celu likwidację barier w komunikowaniu się poprzez zapewnienie osobom głuchym tj. dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

Osoby głuche mają takie same potrzeby, jak wszyscy słyszący i tak samo chcą korzystać z życia i usług bankowych.

Wsluchajac sie uwaznie w postulaty i glosy plynace ze sredowiska osob gluchych, otrzymujemy sygnaly o tym, ze osoby gluche maja poczucie, ze ich prawo do dostepnosci informacyjno-komunikacyjnej w formie bezposredniej komunikacji z bankiem z wykorzystaniem PJM oraz z wykorzystaniem tlumaczenia online doznaje dotkliwych ograniczen wynikajacych z niedostatecznego respektowania prawa osob gluchych do dostepu do tlumaczy polskiego jezyka migowego w instytucjach finansowych.

Reasumujac, uprzejmie prosimy o zobowiazanie instytucji finansowych do tego aby respektowaly one prawo i mialy obligatoryjny obowiazek stosowania prawa do zapewnienia osobom gluchym dostepu do tlumaczy polskiego jezyka migowego w instytucjach finansowych zgodnie z ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostepnosci osobom ze szczegolnymi potrzebami oraz ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostepnosci cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotow publicznych na poziomie organizacyjnym i technicznym w instytucjach finansowych rozwiadan majacych na celu ochronę praw osob gluchych dla prawidlowego udzielania uslug bankowych i umozliwienia osobom gluchym dostepu do uslug bankowych na rownych zasadach.

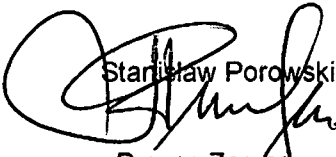
Zgodnosć z prawem Unii Europejskiej

Projektodawca oswiadcza, iz przyjecie proponowanych zmian nie spowoduje stanu niezgodnosci prawa krajowego z prawem wspolnotowym.

Wyrazamy zgode na ujawnienie na stronie internetowej podmiotu rozpatrujacego petycje lub urzedu go obslugujacego danych osobowych podmiotu wnoszacego petycje.

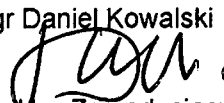
Uprzejmie prosimy o pozytywne rozpatrzenie nin. petycji.

Z powazaniem,


Stanisław Porowski
Prezes Zarządu

Roman Goławski

Wiceprezes Zarządu

mgr Daniel Kowalski

Dyrektor Zarządzający