



# NÍZKOPRAHOVÝ SVĚT BANK





# ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE

# ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE



Sdružení s vyšším smyslem

- [www.cbaonline.cz](http://www.cbaonline.cz)
- dobrovolné sdružení bank od roku 1992
- členská základna pokrývá prakticky celý bankovní sektor – v tuto chvíli 37 členů
- reprezentuje český bankovní sektor v zahraničí - EBF (Evropská bankovní federace, EMF (Evropská hypoteční federace), EPC (Evropská platební rada), EMMI (European Money Markets Institute)
- reprezentuje bankovní sektor vůči veřejnosti i relevantním institucím a orgánům státu
- etický rozměr bankovní práce – Etický kodex a navazující kodexy a standardy
- upozorňuje na nutnost finančního vzdělávání, zapojuje se do celospolečenské diskuse a tvorby základních dokumentů a především přispívá vlastními aktivitami

# ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE



## Projekty finančního vzdělávání

- [www.financnivzdelavani.cz](http://www.financnivzdelavani.cz)
- [www.bezpecnebanky.cz](http://www.bezpecnebanky.cz)
- [www.bankeridoskol.cz](http://www.bankeridoskol.cz)
- [www.europeanmoneyquiz.cz](http://www.europeanmoneyquiz.cz)
- Bankovkovi – již čtyři série sit-comu připravovaného ve spolupráci s ČT (<https://decko.ceskatelevize.cz/bankovkovi>)

## Projekty vzdělávání profesionálů

- [www.cbaeduca.cz](http://www.cbaeduca.cz)

# BANKY A NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY

# BANKY A NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY



## Obecné deklaráce

- banky samostatně i prostřednictvím ČBA deklarují vnímání potřeb zdravotně postižených klientů a nutnost vycházet jim vstříc přátelsky nastavenými podmínkami čerpání bankovních služeb
- klienti se zdravotním handicapem mají k dispozici potřebný uživatelský komfort, jak v případě osobního, tak digitálního kontaktu s bankou
- snaha pomáhat se v jednotlivých bankách promítá i do politiky společenské odpovědnosti (CSR) a banky tak přispívají k vytvoření podmínek pro plnohodnotný život každého jedince

**Jak jednotlivé banky svůj příspěvek ke komfortu zdravotně postižených klientů naplňují v praxi?**

# PŘÍSPĚVKY A AKTIVITY JEDNOTLIVÝCH BANK

## AIRBANK

### Digitální banka

- školení zaměstnanců ve vztahu k obsluze klientů se zrakových, sluchovým či tělesným postižením
- jako elektronická banka primárně nabízí služby a preferuje komunikaci mobilním a dálkovým způsobem
- mobilní aplikace My Air, kterou je u zrakového postižení možné používat s funkcí VoiceOver (dostupné pro iOS i Android)
- navigace v internetovém bankovníctví je vedena pomocí zástupných textů, klientovi jsou předčítány a může se podle nich orientovat
- 35 poboček, z nichž 32 je bezbariérových
- bezbariérová je i naprostá většina z 370 bankomatů

## ČESKÁ SPOŘITELNA



### Banka bez bariér

- <https://www.csas.cz/cs/page/banka-bez-barier>
- webové stránky, které poskytují kompletní informace o bankomatech a pobočkách uzpůsobených pro klienty s postižením včetně možnosti sjednat si schůzku s asistencí
- zrakově postižení mohou využívat 69 poboček vybavených orientačním hlasovým majáčkem s hlasovou navigací, 1266 ze všech 1784 bankomatů má připojení pro sluchátka a je doplněno hlasovým ozvučením, díky kterému mohou bankomaty využívat i nevidomí klienti
- ve všech 484 pobočkách umožňuje neslyšícím klientům on-line tlumočení do znakového jazyka nebo přepis mluveného slova, a to prostřednictvím aplikace DEAF.COM, kterou mají bankéři k dispozici přímo v tabletech
- pomocí aplikace ve svých telefonech mohou neslyšící klienti komunikovat také se zákaznickou informační linkou 800207207
- 354 poboček a 159 bankomatů s bezbariérovým přístupem



## ČSOB

### Na cestě k odstranění všech bariér

- 953 bankomatů (94 % ze všech) je uzpůsobeno pro použití se sluchátky pro slabozraké a nevidomé
- 51 obchodních míst je vybaveno majákem pro nevidomé k snazší navigaci pro vstup do pobočky
- infolinka pro neslyšící je vybavena online simultánním přepisem
- 104 obchodních míst je také vybaveno eScribe, díky němuž je možná snadná komunikace s nedoslýchavými a neslyšícími klienty
- 198 obchodních míst (z celkových 235) je částečně či kompletně bezbariérových (od možnosti přivolat obsluhu a asistenci přes vstup pomocí pojízdné rampy či výtahu až po přímý vstup z ulice bez omezení), taktéž 1/3 poboček České pošty
- centrální pobočka Radlická je kompletně bezbariérová a má navigační lištu pro nevidomé

## EQUA BANK



### Využijte našich běžných možností, pomůžeme vám

- pro klienty s poruchou zraku je k dispozici telefonické bankovníctví
- takto lze založit naprostou většinu služeb včetně otevření účtu
- u nevidomých osob je při osobní návštěvě k založení účtu zapotřebí přítomnosti svědka
- pro sluchově postižené je k dispozici internetové a mobilní bankovníctví, opět lze využít včetně služby založení účtu
- pro tělesně postižené je k dispozici většina poboček bez bariér
- pokud bariéry jsou, je možné přivolat asistenta

## HELLO BANK

Bez bariér a navíc  
pomoc pro rozpoznání  
hotovosti

- mobilní aplikace je plně kompatibilní s operačními systémy, které mají funkci předčítání textu obrazovky systém iOS se zapnutou funkcí Voiceover a Android s aplikací Google TalkBack
- sponzoruje a pro českou měnu zajišťuje mobilní aplikaci Cash Reader, která pomáhá nevidomým s rozpoznáním hodnoty bankovek - stačí jen namířit kameru telefonu na bankovku a aplikace zavibruje, nebo vysloví její hodnotu, aktuálně rozpozná 75 světových měn a je dostupná ve více jak 33 světových jazycích.
- v případě osobní návštěvy se bankéři dorozumívají se sluchově postiženými klienty pomocí tabletu, za základ komunikace je považováno digitální spojení
- všechny pobočky i spolupracující Light pobočky (Alza, Ikea, obchodní centra) jsou bezbariérové

## KOMERČNÍ BANKA



Jsme tu pro všechny

- aplikace Mobilní banka dlouhodobě podporuje telefony s operačním systémem iOS se zapnutou funkcí Voiceover, nově funguje také na systému Android a aplikací Google TalkBack.
- pro sluchově postižené využívá od roku 2017 eScribe na 207 nejvýznamnějších pobočkách, tuto službu není nutné předem objednávat
- klient požádá bankovního poradce o přepis rozhovoru do písemné podoby, ten se telefonicky spojí s přepisovatelem společnosti Transkript, který jej zajistí, oba pak sledují doslovný přepis na monitoru počítače, mohou kdykoliv reagovat a mají jistotu, že nedošlo k nedorozumění a byly předány všechny informace
- 233 poboček a 780 bankomatů s bezbariérovým přístupem

## MONETA MONEY BANK

### Zrakově postižení vítáni

- aplikace Smart Banka je speciálně navržena tak, aby ji mohli využívat i lidé s úplnou či částečnou ztrátou zraku, klienti se tak mohou spolehnout na bezchybné pojmenování nejběžnějších funkcí (např. zadání platby, blokace platební karty, kontrola zůstatků atd.), služba je přístupná pro iOS i pro Android
- sluchově postiženým nabízí kontaktní formulář a chatbot
- 112 bezbariérových poboček ze 181
- 584 bezbariérových ATM z celkového počtu 632

## RAIFFEISENBANK



### Bariery postupně odstraňujeme

- 60 % bankomatů je vybaveno přístupem pro sluchátka a základní funkce v internetovém bankovníctví je možné přečíst pomocí čtečky
- na všech pobočkách mohou neslyšící komunikovat s bankéři prostřednictvím aplikace DEAFCOM, lze využít již při sjednání schůzky
- 80 % poboček je zcela bezbariérových nebo se zvonkem a jedním schodem, kde jsou umístěny ližiny a zaměstnanci jsou informováni o způsobu asistence

## SBERBANK

Standard a nic navíc

- většina poboček i bankomatů je bezbariérových

## UNICREDITBANK



Víme o vás, ale zatím nic navíc nenabízíme

- klienti se zhoršeným zrakem mohou s bankou komunikovat telefonicky prostřednictvím zákaznického centra, a to vždy od 7.00 do 22.00
- pro klienty s poruchou sluchu je připraven chat se zákaznickým centrem a případně písemný kontaktní formulář
- v případě, že se klient nemůže či nechce dostavit na pobočku, je možné základní platební účet sjednat plně online
- na většině poboček je umožněn bezbariérový přístup klientům s pohybovým omezením, a to pomocí stavebních úprav i různých technických prostředků (výtahy, ližiny či plošina)

## Volksbank RB No

Budeme se snažit

- individuální péče věnovaná klientům s postižením zraku a sluchu na pobočkách
- všechny pobočky a bankomaty jsou bezbariérové

## Shrnutí



- **deklarace jsou podepřeny i zcela konkrétními kroky**
- **přístupy bank se hodně liší**
- **větší jistotu a zázemí poskytují sítě větších bank**
- ČBA sama při poskytování služeb akreditované osoby nabízí možnost většího rozlišení a speciálních tabletů pro zrakově postižené
- pro sluchově postižené speciální pomoc nemáme, nesetkali jsme se ani s jedním požadavkem
- bezbariérovost zkouškových místností zaručit nemůžeme
- distanční zkoušky umožňují, obdobně jako u bank, zajistit vše z pohodlí domova

# DĚKUJI ZA POZORNOST

Helena BRYCHOVÁ

gestor finančního vzdělávání ČBA a vedoucí projektu ČBA EDUCA

tel: 720.141.540, [helena.brychova@email.cz](mailto:helena.brychova@email.cz)