

# DZIAŁANIA NA RZECZ DOSTĘPNOŚCI W BNP PARIBAS





### „Dostępność”

Jest to zapewnienie dostępu do bankowości wszystkim Klientom, na równym poziomie.

Aby było to możliwe, wprowadzamy różne rozwiązania dotyczące oferowanych produktów oraz udogodnienia w naszych oddziałach i innych kanałach komunikacji, umożliwiające korzystanie z naszych produktów osobom z niepełnosprawnościami, seniorom oraz osobom pochodzącym z grup wrażliwych lub zagrożonych wykluczeniem. Współpracujemy z wieloma organizacjami partnerskimi i wspólnie działamy, czyniąc bankowość bardziej dostępną dla wszystkich.





## placówki



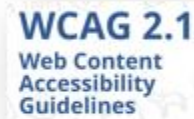
## bankomaty



## serwis internetowy



## rozwiązania mobile



## bankowość transakcyjna



## obsługa i szkolenia

## partnerstwa



# Z kim pracujemy nad dostępnością - partnerstwa



## DOŚĘPNOŚĆ

<b>Dostępność Plus</b>	Bank jest sygnatariuszem „Partnerstwa na rzecz dostępności” zainicjowanego przez Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju w celu realizacji programu Dostępność Plus. Naszym celem jest dostosowywanie produktów i usług do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, ale także starszych oraz pochodzących z grup zagrożonych wykluczeniem.
<b>Fundacja Integracja</b>	Bank jest wieloletnim partnerem Fundacji, która wspiera nas w zwiększaniu dostępności i przyjazności usług. W ramach współpracy transformujemy, audytujemy i certyfikujemy: oddziały pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, kanały cyfrowe do aktualnych standardów oraz promujemy dostępność i inkluzywność w biznesie.
<b>Dostępny Bankomat</b>	Celem projektu, którego Bank jest partnerem, jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i cyfrowemu, poprzez likwidowanie ograniczeń i zwiększanie dostępności usług finansowych. Obejmuje platformę internetową dostępną dla wszystkich użytkowników w sieci, zawierającą bazę bankomatów z udogodnieniami dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Projekt jest realizowany przez Związek Banków Polskich, we współpracy z bankami i Fundacją Widzialni, przy wsparciu oraz pod patronatem Narodowego Banku Polskiego i Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii.
<b>Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej</b>	W ramach współpracy przedstawiciele Instytutu przeprowadzają warsztaty mentoringowe dla pracowników Banku, jak skutecznie wspierać seniorów. Posiadamy też certyfikat jakości – OK SENIOR® za dostosowywanie placówek Banku do potrzeb osób powyżej 60. roku życia.
<b>Migam „RKPK” Sp z o.o. S.K.A.</b>	W ramach współpracy firma Migam wspiera Bank w zwiększaniu dostępności i przyjazności usług dla osób z niepełnosprawnością słuchu. Klienci mają możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego, który jest wsparciem np. przy założeniu konta.
<b>Fundacja DeafRespect</b>	W ramach współpracy z Bankiem Fundacji wsparła wdrożenie tłumacza języka migowego oraz przeprowadziła audyt jakości obsługi głuchych Klientów z wykorzystaniem technologii Migam.





# Udogodnienia dla osób niesłyszących i niedosłyszących



DOSTĘPNOŚĆ

- Umożliwiliśmy we wszystkich oddziałach obsługę osób głuchych, dzięki połączeniu online z tłumaczem języka migowego.
- Wizytę w oddziale w języku migowym można zarezerwować przez formularz wizyt na głównej stronie banku www.
- Z pomocy tłumacza języka migowego można skorzystać także na naszej infolinii oraz zamówić nagrania treści dokumentów w polskim języku migowym.
- Klient może połączyć się z tłumaczem korzystając z tabletu doradcy w oddziale lub z własnego telefonu łącząc się przez przeglądarkę albo skanując kod QR znajdujący się na drzwiach oddziału
- Osoby używające aparatów słuchowych z odbiornikiem, dzięki instalacji **pętli indukcyjnej** (tryb T) mogą skorzystać z tej technologii już w **195 oddziałach banku**



Bank BNP Paribas w Ząbkach ul. Powstańców 27 lok. U3

ul. Powstańców 27 lok. U3, 05-091 Ząbki

Usługi

Kredyt hipoteczny

REZERWUJ

Pozyczka hipoteczna

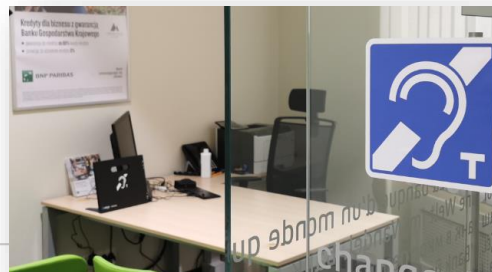
REZERWUJ

Inwestycje, Oszczędności, Konta

REZERWUJ

Spotkanie w języku migowym

REZERWUJ



BNP PARIBAS

Bank zmieniającego się świata



- Wzory dokumentów przygotowaliśmy w formie nagrania audio, wydruku powiększonego oraz wydruku dokumentów przełożonych na alfabet Braille'a.
- Każdy oddział wyposażyliśmy w lupę powiększającą oraz ramkę ułatwiającą złożenie podpisu.
- Bankomaty przystosowaliśmy do obsługi przez osoby niedowidzące.
- Szklane elementy konstrukcji oddziałów okleiliśmy informacjami i wzorami, co zapewnia dużą widoczność elementów transparentnych.



### OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH - WSKAZÓWKI

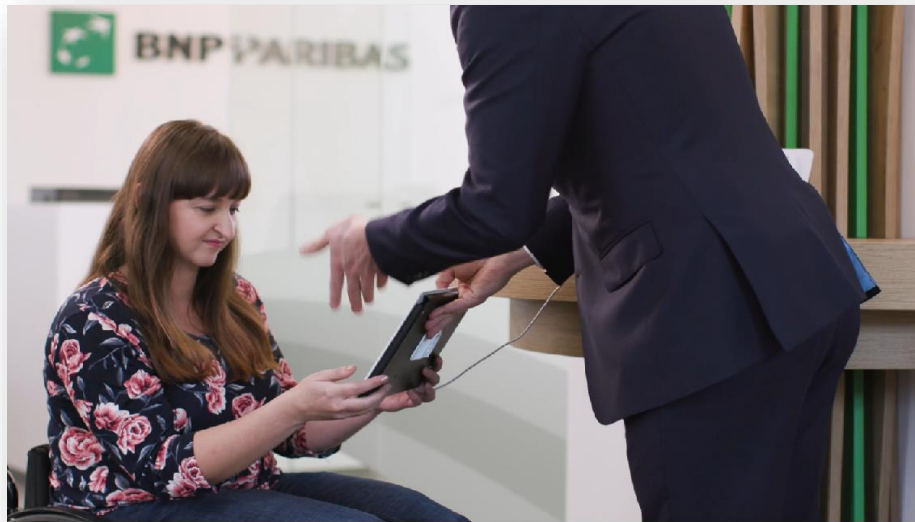
RAMKI	EKRANY POWIĘKSZAJĄCE
 <p><b>1</b> Przyłóż ramkę w miejscu, w którym Klient powinien złożyć podpis. Poinformuj Klienta, co robisz.</p>	 <p>Przekazując Klientowi dokumenty do zapoznania się, zaproponuj osobom słabo widzącym skorzystanie ze specjalnego ekranu powiększającego. Wystarczy przyłożyć go do dokumentu w miejscu, które Klient powinien przeczytać.</p>
 <p><b>2</b> Połóż rękę Klienta w odpowiednim miejscu.</p> <p><b>Pamiętaj, aby wcześniej zapytać, czy Klient wyraża zgodę na taką formę pomocy.</b></p>	
 <p><b>3</b> Przytrzymaj ramkę, aby ułatwić Klientowi złożenie podpisu.</p>	

**BNP PARIBAS**

Bank zmieniającego się świata



- **110 placówek Banku BNP Paribas na koniec kwietnia 2023** posiada certyfikat „Obiekt bez barier” przyznany przez Fundację Integracja, a kolejne są w procesie certyfikacji. To najlepszy wynik wśród banków w Polsce.
- Udogodnienia zastosowane w oddziałach sprzyjają osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich oraz z innymi niepełnosprawnościami ruchowymi. W certyfikowanej placówce osoba poruszająca się na wózku ma możliwość skorzystania ze wszystkich funkcji obiektu. Każdy rodzaj stanowiska posiada przynajmniej jedną wersję w pełni dostosowaną do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.







- **Jako pierwsza instytucja finansowa w Polsce, otrzymaliśmy (trzykrotnie) certyfikat jakości OK SENIOR® dla sieci placówek banku.** Wyniki ostatniego audytu były najlepsze od 7 lat na rynku w Polsce!
- Jesteśmy partnerem Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej i wspólnie działamy na rzecz edukacji i bezpieczeństwa Klientów-Seniorów. Wspólnie przygotowaliśmy dla Klientów „Przewodnik dla początkujących” poświęcony funkcjonalnościom bankowości elektronicznej i mobilnej

Certyfikacja zapewnia, że w placówkach Banku Klienci seniorzy (60+) obsługiwani są w sposób:

- **BEZPIECZNY** – placówki spełniają najwyższe standardy bezpieczeństwa;
- **ZROZUMIAŁY** – w trakcie rozmowy doradcy dopytują, czy klient dobrze ich słyszy, używają zrozumiałego języka, oferują kartkę i długopis do robienia notatek, drukują materiały większą czcionką;
- **PRZYSTĘPNY** – placówki są łatwo dostępne;
- poprzez realizację **POTRZEB** odpowiadają na rzeczywiste zapotrzebowania seniorów, chroniąc przed nadużyciami.
- W ramach partnerstwa Lokalni Ambasadorzy Banku przekazali seniorom ponad 10 000 Paszportów Seniora. Książeczka zawiera miejsca do wpisania kontaktu do bliskich oraz informacji o lekach i chorobach. Znajduje się tam również wykaz wszelkich publicznych ulg i uprawnień przysługujących z racji wieku oraz lista pomocnych danych kontaktowych
- Stworzyliśmy „Strefę Seniora” z przydatnymi informacjami na stronie www dla Seniorów







### Klient z niepełnosprawnością jest inny? Nie, po prostu ma nieco inne potrzeby!

zachowaj cierpliwość i wyrozumiałość; zaproponuj pomoc, ale się z nią nie narzucaj

z Klientem z dysfunkcją słuchu – możesz skorzystać z Tłumacza migowego – więcej materiałów - [link](#)

z Klientem z niepełnosprawnością wzroku – ustal formę zapoznania się ze wzorami dokumentów (np. pisanymi Braillem) - [link](#)

zadbaj o możliwość swobodnego poruszania się Klienta przed i w placówce - [link](#)

zwracaj się zawsze bezpośrednio do Klienta

zaproponuj umówienie spotkania  
**DOSTĘPNOŚĆ**- wszystko o obsłudze Klienta z niepełnosprawnością - [link](#)

**Dotykasz torebki czy płaszcz Klienta? Nie.**

Wózek, kule czy pies przewodnik też należą do sfery osobistej każdej osoby z niepełnosprawnością.

**Nigdy nie dotykaj ich bez pozwolenia!**

Znasz to uczucie, kiedy ktoś rozmawia w Twojej sprawie z kimś innym? Niemile, prawda?

Kiedy Klient przychodzi z tłumaczem lub osobą zaufaną, ale to tylko pomoc.

**To Klient pozostaje najważniejszy i do niego zawsze się zwracasz.**

Dziennie chodząc po Oddziale pokonujesz pewnie kilka kilometrów?

Dla Klienta niepełnosprawnego kilka metrów może być trudne. **Zaproponuj pomoc w dojściu do miejsca obsługi, ułatw tę drogę** np. przedstawiając krzesła. To mały, ale ważny gest.

Dla niektórych Klientów wizyta w banku to skomplikowana eskapada

**Zaproponuj Klientowi umówienie się na konkretny termin.**

Dla niego, to łatwiejsza logistyka i oszczędność czasu, a Ty możesz się lepiej przygotować.



**TRAKTUJ OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ NATURALNIE.**

**TO TACY SAMI KLIENTI JAK WSZYSCY INNI.**

**JEŻELI WIDZISZ, ŻE MOŻESZ JAKOŚ POMÓC, ZAPYTAJ NAJPIERW KLIENTA O ZGODĘ.**

**IM BARDZIEJ NATURALNY BĘDZIESZ, TYM KLIENT LEPIEJ BĘDZIE SIĘ Z TOBĄ CZUŁ.**



**BNP PARIBAS**

Bank zmieniającego się świata



solidne podstawy

| 11



**BNP PARIBAS**

Bank zmieniającego się świata



- **140 Lokalnych Ambasadorów Banku** współpracuje z fundacjami, szkołami, Uniwersytetami III Wieku w ramach Misja Edukacja (lekcje przedsiębiorczości dla dzieci i młodzieży, lekcje dla dzieci głuchych, edukacja związana z cyberbezpieczeństwem dla Seniorów etc).

### Kim jest LAB?

- buduje markę Banku w lokalnej społeczności poprzez tworzenie lub podejmowanie ważnych i ciekawych inicjatyw społecznych
  - działa w oparciu o relacje osobiste i wysokie umiejętności interpersonalne
  - podejmuje wyzwania i szeroko je komunikuje
  - słucha co mówi lokalna społeczność
  - jest obecny tam gdzie, dzieje się coś ważnego dla otoczenia
- 
- Nawiązanie współpracy z Agatą Roczniak – osobą z niepełnosprawnością, influencerką
  - Przygotowanie wraz z Fundacją Integracja materiałów rozpowszechniających właściwą wiedzę o Osobach z Niepełnosprawnościami (np. savoir-vivre)
  - Szkolenia dla pracowników Banku na temat dostępności i savoir-vivre
  - Kampanie telewizyjne – tłumaczenie na Polski Język Migowy (TV, social media)
  - Działania w ramach CSR, Fundacji BNP Paribas, wolontariatu pracowniczego

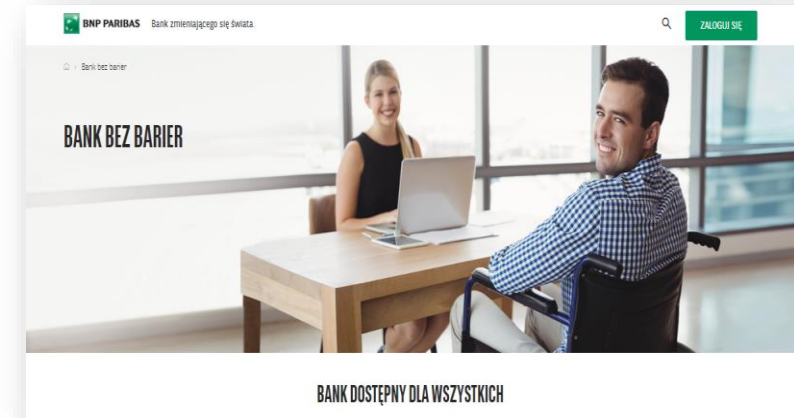
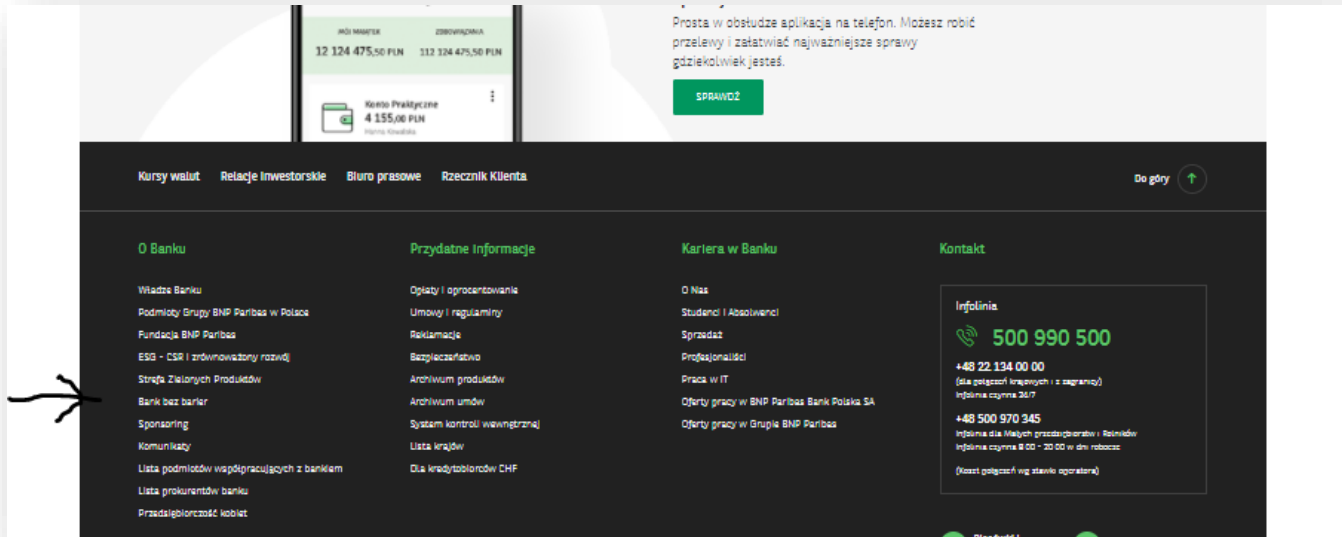


# Strona www „Bank bez barier”



## DOSTĘPNOŚĆ

Na stronie głównej banku został uruchomiony „Bank bez barier”, gdzie możemy znaleźć wszystkie informacje na temat obsługi osób z grupy wrażliwej i z niepełnosprawnościami



BANK DOSTĘPNY DLA WSZYSTKICH

### ODDZIAŁY PRZYJAZ

Jesteśmy partnerem Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej i ją jakości D

- ✓ Aby zapewnić osobom z niepełnosprawnościami wzroku korzystanie z usług bankowych w pełnym zakresie, udostępniliśmy możliwość zapisania się ze wzroczym **dokumentów** naszego Banku w formie **szriftu audio**, wydruku powiększonego oraz wydruku dokumentów przesłanych na **alfabet Braille'a**.
- ✓ Każdy oddział wyposażony jest w **lupę powiększającą** dla osób niedowidzących oraz **banki** ułatwiająca złożenie podpisu.
- ✓ **Bankomaty** przystosowane do obsługi przez osoby niedowidzące i taklane elementy konstrukcji oddziałów są oklejone informacjami i wzorami, co zapewnia dużą **widoczność** elementów transparentnych dla osób słabowidzących.

W ramach partnerstwa Ambasadorzy Banku przekazali seniorom ponad **10 000 Paszportów Seniora**. Wiodąca zakładowa misja do wyznaczenia kierunku do swoich oraz informacji z latami choroba. Znajdź się tam również wyjątk wszelkich publicznych usług i uprawnień przysługujących z racji wieku oraz lista pomocnych barych kontaktowych.

<https://www.bnpparibas.pl/bank-bez-barier>



BNP PARIBAS

Bank zmieniającego się świata

**Monika Auguścik**

Menadżerka ds. wsparcia transformacji, Ambasadorka ds. Dostępności



**Dziękuję**