SZCZEGÓŁY OFERTY

Zasady obsługi w banku spółdzielczym osób z niepełnosprawnościami po dniu 28 czerwca 2025 roku Wymagane szkolenie pracowników wymagane przez nadzorcę w związku z wejściem Ustawy o dostępności

Jednym z zasadniczych etapów prawidłowego wdrożenia w bankach tzw. „ustawy o dostępności", **która wejdzie w życie w dniu 28 czerwca 2025 roku**, jest przeszkolenie pracowników z zasad obsługi klientów – osób z niepełnosprawnościami. Jest ono wymagane przez nadzorcę– Rzecznika Finansowego dla pracowników obsługi klientów i zalecane dla pozostałych pracowników – twórców usług dla konsumentów, informatyków, prawników, audytorów, pracowników działu zgodności, a także zarządów banków i rad nadzorczych. Dostępność wpisuje się bowiem w misję i strategię banku, a wyniki bieżących analiz stanu dostępności we wszystkich aspektach działania banku będą uwzględniane w politykach, procedurach i planach zakupowych.

Podczas szkolenia zaprezentowane zostaną cele działań dostępnościowych oraz praktyczne metody identyfikacji osób z niepełnosprawnościami słuchu, mowy, wzroku, ruchu, niepełnosprawności intelektualnej oraz sposób obsługi tych klientów. Omówione zostaną także zasady komunikacji i składania dyspozycji przez te osoby oraz udogodnienia znajdujące się w placówkach bankowych i bankomatach.

Omówione zostaną również zasady komunikowania się z konsumentami tzw. prostym językiem – zastanowimy się jak pisać i mówić do konsumentów by być zrozumianym i czy bank ma obowiązek zmienić wszystkie regulacje na nowe.

Dla kogo: członkowie zarządów i rad nadzorczych, dyrektorzy placówek, pracownicy audytu i działu zgodności, prawnicy, osoby rozpatrujące reklamacje i skargi na brak dostępności, wszyscy pracownicy obsługi klienta

---

Program szkolenia

I. Czym jest dostępność dla osób z niepełnosprawnością?
1. Pojęcie osoby z niepełnosprawnością.
2. Pojęcie dostępności.
3. Rodzaje usług bankowych objętych wymogami dostępności.
4. Rodzaje produktów objętych wymogami dostępności.
5. Dostępność a inne obowiązki pracownika obsługi, np. obowiązek zachowania tajemnicy bankowej, bezpieczeństwo transakcji.
6. Gdzie klient znajdzie informację o przygotowanych przez bank udogodnieniach:
a) strona internetowa,
b) placówki banku – sposób informowania.

6. Kiedy i jak klient może złożyć skargę na niezapewnienie wymagań dostępności?

II. Rodzaje niepełnosprawności, zasady ich rozpoznania oraz sposób obsługi w placówce bankowej:
1. Osoby z niepełnosprawnością ruchu:
a) jak będą oznakowane i opisane placówki banku?
b) z jakich udogodnień mogą skorzystać osoby z niepełnosprawnością ruchu?
c) możliwość obsługi klienta poza placówką banku.
2. Osoby starsze:
a) zasady obsługi osób starszych z uwzględnieniem norm kulturowych,
b) z jakich udogodnień mogą skorzystać osoby starsze, np. lupy, ramki do podpisu.
3. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną:
a) jak rozpoznać niepełnosprawność intelektualną?
b) sposób komunikacji z klientem – czego nie należy robić?
c) sposoby składania dyspozycji.
4. Osoby z niepełnosprawnością wzroku – niewidome i słabowidzące:
a) jak się zachować w towarzystwie niewidomego?
b) sposoby alternatywnej komunikacji i zasady składania dyspozycji przez osoby niewidome.
c) możliwość zamówienia wzorców i ogólnych informacji w języku Braile'a.
d) jak postępować z psem przewodnikiem – uprawnienia pracownika banku.
5. Osoby z niepełnosprawnością słuchu i mowy:
a) jak rozpoznać niepełnosprawność słuchu?
b) jak stworzyć prawidłowe warunki rozmowy i składania dyspozycji?
c) Polski Język Migowy,
d) jak zwracać się w pismach kierowanych przez bank do osób z niepełnosprawnością słuchu?
6. Inne niepełnosprawności, np. obsługa cudzoziemców.

III. Sposób obsługi bankomatów/wpłatomatów przez osoby z niepełnosprawnościami:
1. Jak będą oznakowane i opisane bankomaty?
2. Gdzie klienci znajdą informację o bankomatach i ich dostępności?
3. Jakie informacje powinien otrzymać konsument w banku w przypadku niedziałającego urządzenia.

IV. Prosty język – jak pisać i mówić do konsumentów by być zrozumianym?

Warunki uczestnictwa i regulamin

Warunki uczestnictwa

po otrzymaniu zgłoszenia prześlemy potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, a na około 2 dni przed terminem szkolenia zostaną wysłane wiadomości organizacyjne wraz z linkiem do szkolenia oraz materiałami szkoleniowymi. Płatności po szkoleniu, zwykle w tym samym dniu po szkoleniu prześlemy do Państwa faktury do zapłaty wraz z zaświadczeniem drogą mailową.

Regulamin

rezygnację przyjmujemy najpóźniej na 3 dni przed szkoleniem w formie pisemnej. Rezygnacja w późniejszym terminie wiąże się z koniecznością pokrycia kosztów w 100%. Nieobecność na szkoleniu nie zwalnia z dokonania opłaty. W przypadku braku możliwości wzięcia udziału w danym terminie jest możliwość przesłania nagrania ze szkolenia online.

Promocja

390 + VAT
za każdą kolejną osobę z firmy

490 + VAT | za osobę

NADCHODZĄCE TERMINY