



HELŚIŃSKA FUNDACJA PRAW CZŁOWIEKA
HELSINKI FOUNDATION for HUMAN RIGHTS

RADA FUNDACJI

Halina Bortnowska-Dąbrowska
Jerzy Ciemniewski
Janusz Grzelak
Michał Nawrocki

Marek Antoni Nowicki
Teresa Romer
Stefan Starczewski
Mirosław Wyrzykowski

ZARZĄD FUNDACJI

Prezes: Danuta Przywara
Wiceprezes: Adam Bodnar
Sekretarz: Maciej Nowicki
Skarbnik: Ełżbieta Czyż
Członek Zarządu: Janina A. Kłosowska

Warszawa, dnia 10 września 2014 r.

2364/2014/ART.32/DP/JJA

Szanowna Pani
Małgorzata Kołakowska
Prezes Zarządu
ING Banku Śląskiego S. A.
ul. Sokolska 34
40 – 086 Katowice

W imieniu Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka (HFPC), organizacji pozarządowej, której statutowa działalność dotyczy ochrony praw i wolności człowieka, w tym praw osób niepełnosprawnościami, pragniemy zwrócić uwagę na kwestię niedostosowania bankomatów należących do ING Banku Śląskiego S.A., zwanego dalej także Bankiem, do potrzeb osób niewidzących lub niedowidzących.

W lipcu bieżącego roku zgłosił się do HFPC Klient, który zawarł z ING Bankiem Śląskim S.A. Oddział Białystok umowę o kartę przedpłaconą. Jako jedną z głównych korzyści posiadania takiej karty na stronie internetowej¹ Banku wskazano: „0 zł za wypłaty gotówki w sieci ponad 750 bankomatów ING” oraz „0 zł za zasilenie karty we wpłatomatach ING”. Z uwagi na to, że Klient jest osobą niewidomą nie może on samodzielnie w pełni korzystać z usługi dostarczanej przez Bank na podstawie wyżej wymienionej umowy. Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Klienta, w Białymstoku, gdzie mieszka Klient,

¹ Dostęp: <http://www.ingbank.pl/indywidualni/karty/karta-maestro-przedplacona>

Bank nie dysponuje żadnym bankomatem i wpłatomatem, które byłyby wyposażone w usprawnienia przewidziane dla osób niewidomych i niedowidzących, takie jak udźwiękowienie bankomatu połączone z zainstalowaniem gniazda słuchawkowego lub wyposażenie bankomatu w klawiaturę z napisami w alfabecie Braille'a. Klient podnosi także, że osoba reprezentująca Bank podczas zawierania umowy miała świadomość, że Klient jest osobą niewidomą, a podczas podpisywania kontraktu Klient nie został poinformowany, że w miejscu jego zamieszkania nie ma żadnego bankomatu przystosowanego do jego potrzeb. W konsekwencji Klient chcąc dokonać wypłaty pieniędzy w bankomacie bądź wpłaty pieniędzy we wpłatomacie zmuszony jest korzystać z urządzeń nienależących do ING Banku Śląskiego S.A, które są przystosowane do potrzeb osób niewidomych, co jednak wiąże się z ponoszeniem dodatkowych opłat i prowizji. Konieczność uiszczania opłat stawia Klienta w niekorzystnej sytuacji w porównaniu z innymi klientami Banku, którzy jako osoby widzące mogą w pełni korzystać z usług oferowanych przez Bank w ramach umowy o kartę przedpłaconą.

W tym kontekście pragniemy zwrócić uwagę na wydaną w kwietniu 2013 r. przez Komitet Praw Osób z Niepełnosprawnością, działający na podstawie Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami² (zwanej dalej Konwencją), opinię³, w której stwierdzono, iż brak dostępności usług bankowych świadczonych przy użyciu bankomatów dla osób niewidzących lub niedowidzących stanowi naruszenie art. 9 ust. 2 lit. b Konwencji.⁴ W ocenie Komitetu naruszenie polegało na tym, iż Węgry (państwo strona Konwencji) nie podjęły odpowiednich środków zmierzających do eliminowania dyskryminacji osób z niepełnosprawnościami przez instytucje bankowe oraz nie zapewniły osobom niewidzącym i niedowidzącym swobodnego dostępu do usług świadczonych przy użyciu bankomatów na równi z innymi klientami banków.

W sprawie, która stała się podstawą wydania opinii, klienci jednego z węgierskich banków, pomimo uiszczania opłat za posiadanie kart bankomatowych, nie mogli w rzeczywistości samodzielnie dokonywać transakcji w bankomatach, ponieważ urządzenia te nie były przystosowane do użytkowania przez osoby niewidome i niedowidzące. Bankomaty

² Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U.z 2012 r. poz. 1169)

³ Opinia Komitetu Praw Osób z Niepełnosprawnościami przyjęta podczas dziewiątej sesji (15-19 kwietnia 2013 r.) nr CRPD/C/9/1/2010 dostęp: www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRPD/Jurisprudence/CRPD-C-9-D-1-2010_en.doc

⁴ Art. 9 ust. 2 lit. b Konwencji brzmi następująco: „Państwa Strony podejmą również odpowiednie środki w celu zapewnienia, że instytucje prywatne, które oferują urządzenia i usługi ogólnie dostępne lub powszechnie zapewniane, będą brały pod uwagę wszystkie aspekty ich dostępności dla osób niepełnosprawnych.”

węgierskiego banku nie były udźwiękowione ani nie wyposażono ich w klawiatury z napisami w alfabecie Braille'a, wobec czego osoby niewidome lub niedowidzące zmuszone były korzystać podczas transakcji tego typu z pomocy zaufanych osób trzecich. Sytuacja ta doprowadziła do istnienia różnego poziomu dostępności usług dla osób z niepełnosprawnościami i osób w pełni sprawnych, mimo ponoszenia jednakowych opłat za usługi przez obie grupy osób. Klienci w 2007 r. wytoczyli przed sądem krajowym powództwo przeciwko bankowi, w którym domagali się zapłaty zadośćuczynienia oraz nakazania przez sąd dostosowania bankomatów na terenie całych Węgier. Sąd I instancji, podzielając w części argumentację klientów banku, uznał, że węgierski bank naruszył nakaz równego traktowania i godność skarżących. Jednocześnie sąd nakazał bankowi zmodernizować po jednym bankomacie w każdym większym mieście oraz kilkanaście w Budapeszcie. Klienci oraz bank złożyli apelację do tego wyroku. W apelacji klientów podniesiono, iż obowiązek dostosowania jedynie niektórych bankomatów należących do banku rozwiązuje problem jedynie połowicznie i gwarantuje dostęp do przystosowanych bankomatów wyłącznie w niektórych miastach, co może wiązać się z naruszeniem wolności poruszania się i wyboru miejsca zamieszkania. Sąd II instancji oddalił w całości powództwo klientów. Zdaniem sądu II instancji, konieczność korzystania z pomocy innych osób podczas dokonywania transakcji z wykorzystaniem bankomatów nie narusza godności osoby ludzkiej, a przystosowanie tych urządzeń nie zagwarantuje, iż osoby niewidzące lub niedowidzące będą samodzielnie ich używać. W kwietniu 2008 r. klienci złożyli nadzwyczajny środek zaskarżenia do węgierskiego Sądu Najwyższego, który ostatecznie podzielił stanowisko sądu II instancji. Sąd Najwyższy podkreślił, że z uwagi na wolność zawierania umów klienci banku poprzez podpisanie umowy w sposób dorozumiany godzili się na niekorzystne traktowanie. Wyczerpanie krajowej drogi sądowej pozwoliło klientom banku na złożenie skargi Komitetowi Praw Osób z Niepełnosprawnościami, który, jak wspomniano wyżej, stwierdził naruszenie Konwencji.

Artykuł 5 Konwencji, ratyfikowanej także przez Polskę w 2012 r., wyraża jedno z głównych jej założeń, którym jest zakaz jakiegokolwiek dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność, co nakłada na państwa strony Konwencji obowiązek zapewnienia wszystkim osobom z niepełnosprawnością skutecznej ochrony przed nierównym traktowaniem oraz podjęcia wszelkich odpowiednich działań zmierzających do zapewnienia racjonalnych usprawnień dla osób z niepełnosprawnościami. Państwa strony zobowiązane są również do podjęcia działań zmierzających do zapewnienia równego traktowania nie tylko w

relacji państwo – obywatel, ale również na płaszczyźnie prywatnej. Powinność ta znalazła odzwierciedlenie w art. 9 ust. 2 lit. b Konwencji, który odnosi się do konieczności podjęcia odpowiednich środków mających na celu zapewnienie, że instytucje prywatne, które oferują urządzenia i usługi ogólnie dostępne lub powszechnie zapewniane, będą brały pod uwagę wszystkie aspekty ich dostępności dla osób niepełnosprawnych.

Pomimo tego, że Polska nie ratyfikowała Protokołu Fakultatywnego do Konwencji o Prawach Osób z Niepełnosprawnościami, który uprawnia Komitet Praw Osób z Niepełnosprawnościami do rozpatrywania doniesień obywateli państw stron Konwencji o możliwości naruszenia postanowień Konwencji, to przywołana powyżej opinia wyznacza standard ochrony praw osób z niepełnosprawnościami, który powinien być przestrzegany przez wszystkie państwa strony Konwencji. Zgodnie z wyżej powołaną opinią Komitetu Praw Osób z Niepełnosprawnościami państwa strony Konwencji zobowiązane są zapewnić minimalny standard dostępności usług bankowych, w tym usług świadczonych przy użyciu bankomatów, dla osób niewidomych lub niedowidzących, który zagwarantuje takim osobom możliwość samodzielnego korzystania z usług instytucji finansowych.

Ochronę prawa osób z niepełnosprawnościami przewidują także akty prawa krajowego. Artykuł 32 ust. 2 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej⁵ stanowi, iż nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym i gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyn. Jedną z cech, która nie może być przyczyną odmiennego traktowania jest niepełnosprawność. Jednocześnie zgodnie z art. 69 Konstytucji na władze publiczne nałożony został obowiązek udzielania pomocy osobom z niepełnosprawnościami w zabezpieczeniu egzystencji, przysposobieniu do pracy oraz komunikacji społecznej. Wyżej wskazane postanowienia konstytucyjne uszczegóławia m.in. ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych⁶ (zwana dalej ustawą o rehabilitacji). Na mocy tej ustawy obowiązkiem władz publicznych jest podejmowanie działań zmierzających do ograniczania skutków niepełnosprawności. Osiągnięcie tego celu jest możliwe dzięki rehabilitacji osób niepełnosprawnych, zgodnie ze wskazaniami art. 7 ustawy o rehabilitacji, co ma zmierzać do osiągnięcia możliwie najwyższego poziomu funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami, jakości życia i integracji społecznej tych osób. Świadczenie pomocy osobom z niepełnosprawnościami powinno być nakierowane na umożliwienie tym osobom udziału w życiu społecznym, a

⁵ Dz.U.z 1997 r. Nr 78, poz. 483 ze zm.

⁶ Tekst jednolity Dz. U.z 2011 r. Nr 127, poz. 721 ze zm.

realizacja tego celu następuje przede wszystkim poprzez likwidację barier, w szczególności architektonicznych, urbanistycznych, transportowych, technicznych, w komunikowaniu się i dostępie do informacji (art. 9 ust. 2 ustawy o rehabilitacji). Ponadto należy zauważyć, iż obecnie wszystkie przepisy prawa krajowego powinny być interpretowane w zgodzie z postanowieniami Konwencji o Prawach osób z Niepełnosprawnościami.

Niezmiernie ważne jest, aby dostępność usług bankowych była zagwarantowana nie tylko osobom mającym trudności w poruszaniu się, ale by możliwość pełnego korzystania z oferty instytucji finansowych miały osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w tym osoby niewidzące lub niedowidzące. Problem ten został dostrzeżony przez Związek Banków Polskich (dalej zwany także Związkiem), którego członkiem jest m.in. ING Bank Śląski S.A., co zaowocowało opracowaniem i przyjęciem przez Zarząd Związku „Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki” (zwane dalej również „Dobrymi praktykami”). Dokument ten wyznacza standardy i przykłady racjonalnych usprawnień, które powinny być wdrażane przez członków Związku. W „Dobrych praktykach” postulowano, by dostosowanie bankomatów do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących polegało na udźwiękowieniu urządzeń i umieszczeniu, w łatwym do odnalezienia miejscu, wejścia słuchawkowego, poprzez które byłyby odtwarzane komunikaty wyświetlane na ekranie, a także na odpowiednim oznaczeniu klawiatury urządzenia (np. w alfabecie Braille'a) i odtwarzanie krótkich sygnałów dźwiękowych sygnalizujących naciśnięcie przycisków bankomatu. Jako istotne udogodnienie wskazano także wprowadzenie wersji graficznej/kontrastowej komunikatów wyświetlanych przez bankomaty. Na marginesie chcemy zaznaczyć, że w grudniu 2013 r. HFPC skierowała wystąpienie⁷ do Prezesa Związku Banków Polskich, w którym zwróciliśmy się o podjęcie działań, które pozwolą zagwarantować urzeczywistnienie praw osób z niepełnosprawnościami, w szczególności osób z dysfunkcjami narządu wzroku, w dostępie usług bankowych.

W świetle powyższych uwag w imieniu Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka uprzejmie zwracamy się do Pani, Pani Prezes o zwrócenie szczególnej uwagi na kwestię dostosowania bankomatów i wpłatomatów należących do ING Banku Śląskiego S.A. do potrzeb osób niewidzących i niedowidzących, tak aby zagwarantować tym osobom możliwość samodzielnego i pełnego korzystania z wszystkich usług bankowych, niezależnie od miejsca zamieszkania. Jednocześnie prosimy o udzielenie informacji na temat liczby i

⁷ Pismo HFPC z dnia 13 grudnia 2013 r. nr 4941/2013/ART.32/DP/JJA; dostęp: <http://www.hfhrpol.waw.pl/dyskryminacja/images/ZBP2.pdf>

rozmieszczenia na terenie kraju bankomatów i wplatomatów należących do ING Banku Śląskiego S.A., które są wyposażone w usprawnienia dla osób niewidomych i niedowidzących.

W imieniu Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka,

Dorota Pudziańska

Dorota Pudziańska

dr Dorota Pudziańska

*Koordynatorka Programu Antydyskryminacyjnego
„Artykuł 32”*

Danuta Przywara

Danuta Przywara

Prezes Zarządu



Do wiadomości:

1. Szanowny Pan
Krzysztof Pietraszkiewicz
Prezes Związku Banków Polskich
ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa