



المجلس الأعلى لحقوق  
الأشخاص ذوي الإعاقة  
Higher Council for the Rights of  
Persons with Disabilities (HCD)

## رحلة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة الى الخدمات المصرفية والبنوك



## معلومات يجب معرفتها قبل القيام بالرحلة:

تبلغ نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة من إجمالي عدد سكان الأردن وفقا للتعداد السكاني عام 2015 حوالي 11.2% لمن يبلغون خمس سنوات فما فوق، وهذا يعني أن عدد الأشخاص ذوي الإعاقة يناهز **مليون ومئتا ألف شخص**، فإذا كان مجموع من يبلغون 18 عاما فما فوق من هؤلاء **يقدر بحوالي 700 ألف شخص**، فإن هؤلاء يشكلون عملاء محتملون وسوق كبير للقطاع المصرفي في الأردن، إذا ما تم تهيئة هذا القطاع لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى الخدمات المصرفية المتاحة والحصول عليها على أساس من المساواة مع الآخرين.



نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن 11.2% من عدد السكان

عدد الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن حوالي مليون و200 ألف شخص

عدد الأشخاص ذوي الإعاقة المحتملين كعملاء لسوق القطاع المصرفي **700 ألف شخص**

## اللغة المستخدمة في الرحلة



## اللغة المستخدمة في الرحلة

**إمكانية الوصول:** تهيئة المباني والطرق والمرافق وغيرها من الأماكن العامة والخاصة المتاحة للجمهور، ومواءمتها وفقاً لكودة متطلبات البناء للأشخاص ذوي الإعاقة الصادرة بموجب أحكام قانون البناء الوطني الأردني وأي معايير خاصة يصدرها أو يعتمدها المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

**الترتيبات التيسيرية المعقولة:** تعديل الظروف البيئية من حيث الزمان والمكان لتمكين الشخص ذي الإعاقة من ممارسة أحد الحقوق أو إحدى الحريات أو تحقيق الوصول إلى إحدى الخدمات على أساس من العدالة مع الآخرين.

**طريقة برايل:** هي طريقة للكتابة والقراءة يستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية وتتكون من نقاط نافرة على ورق مقوى تمثل حروفاً أو أرقاماً أو رموزاً معينة ويتم كتابتها باستخدام أدوات وأجهزة وطابعات خاصة وتقرأ من خلال لمسها بأطراف الأصابع.



## اللغة المستخدمة في الرحلة

**حروف الطباعة الكبيرة:** هي حجم الخط اللازم لطباعة الوثائق والمنشورات والعقود لتمكين الأشخاص ضعاف البصر من قراءتها دون الحاجة لاستخدام أجهزة وأدوات تكبير الخط، ويعتبر حجم الخط القياسي لطباعة الحروف الكبيرة هو (18 نقطة) قد ينقص أو يزيد حسب حدة الابصار.

**لغة الإشارة:** هي اللغة التي يتواصل من خلالها الأشخاص الصم في ما بينهم ومع الآخرين وتتكون من مجموعة من حركات اليدين وتعابير الوجه والجسد للتعبير عن الأفكار والمواقف والمشاعر ضمن سياق زمني ومكاني محدد وهي لغة غير مكتوبة ولا منطوقة لفظاً.



## اللغة المستخدمة في الرحلة

**دورات المياه المهيئة:** هي دورات المياه التي تتسع لدخول الكرسي المتحرك فيها ودورانه داخلها دون الارتطام بشيء، وتكون فيها المغسلة منخفضة بمستوى الكرسي المتحرك، ومفرّغة من الأسفل ويثبت على جانبيها مقبضين معدنيين، وتكون فيها مقعدة الحمام بارتفاع مناسب يمكن استخدام الكرسي من الانتقال من كرسيه إليها بسهولة دون أن يضطر للانخفاض أو الارتفاع بشكل كبير، وعلى جوانب المقعدة يثبت مقبضين معدنيين يمسك بهما الشخص أثناء جلوسه وانتقاله من الكرسي المتحرك وإليه، وتكون دورة المياه مزودة بنظام نداء صوتي لطلب المساعدة في حالات الطوارئ، وغالباً يكون بابها يفتح للخارج وليس للداخل، استغلالاً للمساحة وتسهيلاً على الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية من الدخول والخروج بسهولة ويسر.

**الأشكال الميسرة:** تحويل المعلومات والبيانات والصور والرسومات وغيرها من المصنفات إلى طريقة برايل، أو طباعتها بحروف كبيرة، أو تحويلها إلى صيغة إلكترونية أو صوتية، أو ترجمتها بلغة الإشارة، أو صياغتها بلغة مبسطة، أو توضيحها بأي طريقة أخرى، دون التغيير في جوهرها، لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الإطلاع عليها وفهم مضامينها.

## اللغة المستخدمة في الرحلة

**العلامات الأرضية:** علامات محسوسة بارزة متباينة لونياً تكون على شكل بلاطات أو أشرطة ذات ملمس محسوس تستخدم لتسهيل حركة الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر، لها شكلين: الأول دوائر أو نقاط تحذيرية تفيد احتمالية وجود خطر، والثاني خطوط طويلة تفيد باتجاه السير.

**علامات الأبواب الزجاجية:** علامات توضيحية يتم وضعها على الواجهات والأبواب الزجاجية الشفافة وتكون على شكل خطين متوازيين الأول بارتفاع (85 – 100) سم والثاني (140 – 160) سم من مستوى منسوب الأرضية وتكون متمايزة بصرياً مع الخلفية المرئية من الزجاج لتوفير الحماية وتقليل مخاطر الاصطدام بها.



## الوثائق المطلوبة للقيام بالرحلة

• قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لسنة 2017 وتعليمات البنك المركزي رقم (18) لسنة (2018).

• حيث تضع هاتان الوثيقتان المبادئ والأسس التي تحكم وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات المصرفية،

• وأبرز هذه المبادئ:

- ☐ إمكانية الوصول للمباني والمرافق والمعلومات،
- ☐ الترتيبات التيسيرية التي تتيح استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات البنكية باستقلال وخصوصية ويسر،
- ☐ الاعتراف بالأهلية القانونية الكاملة للأشخاص ذوي الإعاقة في معاملاتهم البنكية واحترام قراراتهم وخياراتهم.

## المادة 43 من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لسنة 2017

لا يجوز استبعاد الشخص أو تقييد وصوله إلى الخدمات المصرفية وخدمات الائتمان على أساس الإعاقة أو بسببها

توفير الخدمات والمعلومات والبيانات المصرفية للأشخاص ذوي الإعاقة بالأشكال الميسرة واحترام حقهم في الخصوصية وسرية حساباتهم

اعتماد توقيع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بالإمضاء أو الختم أو البصمة الإلكترونية على المعاملات المصرفية دون اشتراط الشهادة

الإحتفاظ بالمعاملات المصرفية الموثقة لمدة (6) أشهر، ولا يقبل بعد انقضاء هذه المدة الاعتراض

تطبيق إمكانية الوصول للمباني ومرافق البنوك بما يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها والاستفادة من الخدمات المقدمة

تدريب الكوادر العاملة في القطاع المصرفي على التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة

## متطلبات الإستعداد للرحلة

توفر المعلومات الخاصة بالبنك وأدلة الإجراءات والخدمات بأشكال ميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة  
وتهئية الموقع الإلكتروني وتزويده بالخواص التي تتيحها معايير WCAG V2.1

المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG V2.1 النسخة الانجليزية: [www.w3.org/TR/WCAG21](http://www.w3.org/TR/WCAG21)  
المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG V2.0 النسخة العربية: [www.alecso.org/wcag2.0](http://www.alecso.org/wcag2.0)



المحطة 4  
الإنهاء من  
المعاملة البنكية

المحطة 2  
الدخول الى البنك

المحطة 3  
البدء في اجراءات  
المعاملة البنكية

المحطة 1  
الوصول الى البنك





توفر موقف  
خاص لمركبات  
الأشخاص ذوي  
الإعاقة قريب من  
مدخل البنك



وجود منحدر آمن  
ويميلان بسيط  
مزود بدرابزين  
يؤدي إلى الباب  
الرئيسي للمبنى



جهاز صراف آلي  
مهياً ومزود بنظام  
صوتي ناطق وأزرار  
بارزة ومطبوع عليها  
بطريقة برايل  
للمكفوفين وبارتفاع  
منخفض يمكن  
الأشخاص مستعملي  
الكراسي المتحركة  
من استخدامه



موظف الاستقبال  
مدرب على إتيكيت  
التواصل مع  
الأشخاص ذوي  
الإعاقة و جيد  
أساسيات التواصل  
بلغة الإشارة



عرض الباب  
الرئيسي مناسب  
ويستوعب الكرسي  
المتحرك بأريحية

المحطة 4  
الإنهاء من  
المعاملة البنكية

المحطة 2  
الدخول الى البنك

المحطة 3  
البدء في اجراءات  
المعاملة البنكية

المحطة 1  
الوصول الى البنك





إشارات وعلامات  
أرضية، وعلامات  
على الأبواب  
الزجاجية للأشخاص  
المكفوفين وضعاف  
البصر



دورات مياه مهيئة  
لمستخدمي الكراسي  
المتحركة



جهاز تنظيم الدور  
مهيأ (ناطق وازرارہ  
مطبوع علیہا  
بطریقہ برائل)  
وبارتفاع منخفض  
لإستخدام الأشخاص  
الذين يستعملون  
الكراسي المتحركة  
وقصار القامة



كاونترات وطاولات  
بإرتفاع منخفض  
يناسب مستخدمي  
الكراسي المتحركة  
وقصار القامة



موظف مؤهل  
ومدرب على إتيكيت  
التواصل مع  
الأشخاص ذوي  
الإعاقة ويجيد لغة  
الإشارة أو لديه  
جهاز تابلت مزود  
بخدمة المكالمات  
المرئية للأشخاص  
الصم لتيسير  
التواصل معهم

المحطة 4  
الإنهاء من  
المعاملة البنكية

المحطة 2  
الدخول الى البنك



المحطة 3  
البدء في اجراءات  
المعاملة البنكية

المحطة 1  
الوصول الى البنك



التحدث بصوت  
منخفض وطبيعي مع  
الشخص ذي الإعاقة  
حفاظاً على  
خصوصيته





توثيق الإجراءات  
المتخذة بالصوت  
والصورة من قبل  
البنك



قراءة المعلومات  
والبيانات التي  
تتضمنها المعاملة  
البنكية أو توفيرها  
بطريقة برايل  
وبحروف طباعة  
كبيرة لضعاف  
البصر



إتاحة الوقت الكافي  
لترجمة البيانات  
والمعلومات بلغة  
الإشارة من قبل  
المترجم المصاحب  
أو عبر الهاتف  
(المكالمة المرئية)  
أو بواسطة أحد  
موظفي البنك إذا  
ارتضى الشخص  
الأصم ذلك



وجود طاولات  
بارتفاعات منخفضة  
مناسبة لمستخدمي  
الكراسي المتحركة  
وقصار القامة  
ليتمكنوا من ملء  
النماذج وكتابة  
البيانات والمعلومات  
المطلوبة لإجراء  
المعاملة البنكية  
بسهولة واستقلالية  
وخصوصية



إعداد وقراءة  
وتوقيع تعهد عدم  
مسؤولية البنك عن  
قيام الشخص  
الكفيف أو ضعيف  
البصر بإجراء  
المعاملات البنكية  
بحضور شاهدين  
لمرة واحدة ومن ثم  
اعتماد توقيع أو  
بصمة أو البصمة  
الألكترونية أو الختم  
للشخص الكفيف أو  
بصمة العين متى  
كان ذلك لازما وذلك  
دون اشتراط شهود  
على المعاملات  
اللاحقة على توقيع  
التعهد

المحطة 2  
الدخول الى البنك

المحطة 4  
الإنهاء من  
المعاملة البنكية

المحطة 1  
الوصول الى البنك

المحطة 3  
البدء في اجراءات  
المعاملة البنكية





توثيق المعاملة  
بالصوت والصورة  
وإتاحة الوصول  
إليها للأشخاص  
المكفوفين والصم



تسليم كشف الحساب  
أو الإيصال أو  
الوثائق الناتجة عن  
المعاملة أيّاً كان  
شكلها بطريقة برايل  
أو بحروف الطباعة  
الكبيرة أو إرسالها  
بصيغة إلكترونية  
للشخص الكفيف أو  
ضعيف البصر



مساعدة الشخص  
بطريقة لبقة للخروج  
من البنك وإيصاله  
إلى سيارته أو  
واسطة النقل التي  
سيستقلها

للحصول على نسخة من كودة متطلبات البناء للأشخاص ذوي الإعاقة أو من قانون حقوق  
الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لسنة 2017، ولمزيد من المعلومات والإيضاحات:

يمكن التواصل مع مديرية إمكانية الوصول في المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي  
الإعاقة عبر:

البريد الإلكتروني: [info@hcd.gov.jo](mailto:info@hcd.gov.jo)  
الهاتف على الرقم: + 962 6 553 8610



المجلس الأعلى لحقوق  
الأشخاص ذوي الإعاقة  
Higher Council for the Rights of  
Persons with Disabilities (HCD)

المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

هاتف: + 962 6 553 8610

فاكس: + 962 6 553 8243

[www.hcd.gov.jo](http://www.hcd.gov.jo)

[info@hcd.gov.jo](mailto:info@hcd.gov.jo)

HCDJordan 