



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami



Warszawa, czerwiec 2024

Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami

Raport z badania banków komercyjnych



Biuro Rzecznika Finansowego:

Maciej Czapliński, Paweł Sowiński,

dr Karolina Mendecka, Marta Wenclewska, Michał Sas



**WYDZIAŁ PRAWA
I ADMINISTRACJI**
UNIWERSYTETU SZCZECIŃSKIEGO

Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego

dr hab. Wojciech Bożek, dr hab. Ewa Kowalewska, prof. US

Kierownicy projektu US: *Dostępność usług bankowych dla*

osób ze szczególnymi potrzebami w Polsce

Spis treści

Wstęp	4
1. Kontekst.....	5
2. Przedmiot i cel badania	6
3. Metody badawcze	7
4. Omówienie wyników badania	8
Dostępność w placówkach bankowych	8
Dostępność cyfrowa	10
Bankomaty.....	14
Kontakt	15
Ewaluacja dostępności	17
5. Wnioski z badania.....	18



Wstęp

Dostępność to ważne słowo. Większość społeczeństwa na co dzień nie zaprzęta sobie nią głowy. Ale przychodzi moment, że staje się potrzebą każdego i każdej z nas. O tym, jak trudno funkcjonować w codziennym życiu, przekonujemy się zniechęca, gdy złamiemy rękę albo w wyniku choroby krótkotrwale pogorszy nam się wzrok czy słuch. Wtedy nagle codzienność staje się wyzwaniem.

Jedna czwarta XXI wieku już prawie za nami. Polska i Europa zmieniają się. Czas, gdy produkty były projektowane przez młodych i dla młodych, dobiega końca. Demografia jest nieubłagana. Za kilka lat na rynku finansowym walka będzie się toczyła o każdego klienta, tym bardziej że ci starsi coraz częściej są również najbardziej majątni.

Już dziś wielu przedsiębiorców zauważyło te wyzwania. Inwestując w dostępność, budują pozytywny wizerunek firmy otwartej na potrzeby klientów. Ich starania pobudzają innowacyjność i zwiększają konkurencję na rynku.

Dyrektywa EAA ma za zadanie pobudzić, wesprzeć, przyspieszyć i rozszerzyć ten trend w Europie. Dla Rzecznika Finansowego to zaszczyt, przyjemność i wyzwanie, że będziemy mogli uczestniczyć w realizacji tych zadań. Traktujemy tę misję bardzo poważnie i przygotowujemy się do niej starannie. Badanie, którego wyniki publikujemy, jest elementem tych przygotowań. Pracowaliśmy nad nim wspólnie z pracownikami naukowymi Uniwersytetu Szczecińskiego oraz ekspertami z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, którzy od lat zajmują się badaniem dostępności usług finansowych. Dzięki tej współpracy to opracowanie zyskało na wartości.

Zapraszamy do lektury.

1. Kontekst

W dniu 19 kwietnia 2019 r. została przyjęta dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (dalej „dyrektywa EAA”). Nakłada ona na podmioty świadczące wybrane usługi, w tym usługi bankowości detalicznej (zdefiniowane w art. 3 pkt. 28 dyrektywy EAA, w szczególności banki) szereg obowiązków, które mają zapewnić dostępność świadczonych usług dla osób z niepełnosprawnościami oraz innych osób z ograniczeniami funkcjonalnymi (np. osoby starsze, kobiety w ciąży, osoby podróżujące z bagażem). Zgodnie z art. 31 ust. 2 dyrektywy EAA państwa członkowskie mają obowiązek stosować jej przepisy od 28 czerwca 2025 r.

Dotychczas tylko sektor publiczny miał obowiązek zapewnić co najmniej minimalną dostępność poprzez uniwersalne projektowanie lub racjonalne usprawnienia przestrzeni oraz usług.

Natomiast dyrektywa EAA jest skierowana do sektora prywatnego, który dotychczas nie był objęty kompleksową regulacją.

W dniu 9 maja br. Prezydent RP podpisał ustawę z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, która implementuje dyrektywę EAA. Przewiduje ona, że Rzecznik Finansowy będzie pełnił funkcję organu nadzoru rynku w zakresie dostępności usług bankowości detalicznej. Z kolei nadzór nad całościowym wykonaniem ustawy będzie sprawował Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (dalej „PFRON”).

Rzecznik Finansowy, działając w porozumieniu z Prezesem PFRON i we współpracy z Zespołem Badawczym Prawa Finansowego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego oraz innymi pracownikami tej jednostki, opracował ankietę, która pozwala ocenić, w jakim stopniu usługi bankowości detalicznej polskiego sektora bankowego na początku 2024 r. (a więc 12 miesięcy przed obowiązywaniem ustawy) były dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Poniżej prezentujemy wyniki ankiety, rozesłanej w styczniu 2024 r. i wypełnionej przez 28 banków komercyjnych, a więc prawie wszystkie funkcjonujące na polskim rynku. Z uwagi na prawdopodobnie najwyższy poziom dostępności tych podmiotów wśród funkcjonujących instytucji finansowych, postanowiliśmy zacząć nasze analizy dotyczące inkluzywności sektora właśnie od nich.

2. Przedmiot i cel badania

Celem badania była ocena inkluzywności usług bankowych przed wejściem w życie ustawy implementującej dyrektywę EAA. Pozwoliło to stwierdzić, w jakim stopniu banki zapewniają dostępność świadczonych usług, a jakie wyzwania nadal trzeba pokonać.

Ponadto badanie miało zwiększyć świadomość znaczenia dostępności w sektorze usług bankowych i promować głębsze zrozumienie potrzeb osób z niepełnosprawnościami wśród instytucji finansowych i – szerzej – w społeczeństwie. Jest to niezbędne do szerszego otwarcia środowiska bankowego, które będzie skuteczniej reagowało na zróżnicowane potrzeby wszystkich klientów.

Wreszcie badanie ma na celu zebranie danych niezbędnych do wypracowania konkretnych dobrych praktyk dla sektora bankowego.

Badanie przeprowadzono, wykorzystując ankietę, która zawiera pytania o dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Odpowiedzi na nie pozwoliły określić, na ile banki dostosowały swoje placówki, usługi cyfrowe, bankomaty i procedury, aby były one dostępne i przyjazne takim osobom.

Pytania dotyczyły pięciu aspektów dostępności.

- **Dostępność w placówkach bankowych.** Pierwsza część ankiety dotyczyła tego, w jakim stopniu placówki bankowe zostały przystosowane do potrzeb osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami (np. seniorów). Szczegółowo przeanalizowaliśmy metody komunikacji (m.in. w języku migowym i alfabecie Braille'a) oraz wprowadzonych udogodnień technologicznych i procesowych. W ankiecie badaliśmy również czy i w jakim zakresie pracownicy banków przechodzą szkolenia w zakresie dostępności świadczonych usług.
- **Dostępność cyfrowa.** W tej części badania analizowaliśmy dostępność usług online oraz aplikacji mobilnych banków i to, jak są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Ocenialiśmy zgodność z wytycznymi Dostępności Treści Internetowych (WCAG 2.1. i 2.2.), aby ustalić, czy banki już teraz dbają o to, aby ich usługi cyfrowe były dostępne dla jak najszerszego grona użytkowników.
- **Bankomaty.** Badanie koncentrowało się na dostępności bankomatów, biorąc pod uwagę udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu czy ruchu.

- **Kontakt.** Ta część ankiety dotyczyła komunikacji banków z klientami oraz procedur stosowanych przy zawieraniu i rozwiązywaniu umów, które mają ułatwić osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do pełnego zakresu usług bankowych.
- **Ewaluacja dostępności.** Ostatnia część ankiety to były pytania o ewaluację - czy i jak banki przeprowadzały własne oceny dostępności swoich usług. Analizowaliśmy wnioski, które banki wyciągnęły z tych ocen, oraz to, jak owe wnioski wpłynęły na dalsze działania mające na celu poprawę dostępności.

3. Metody badawcze

Metoda badawcza polegała na zbieraniu danych za pomocą kwestionariusza, który wypełniły osoby reprezentujące ankietowane podmioty. Poniżej szczegóły tej metody:

- **Struktura ankiety.** Ankieta składała się z kilku sekcji, każda skoncentrowana na innym aspekcie dostępności usług bankowych. Pytania sformułowaliśmy tak, aby pozwalały na kwantyfikację odpowiedzi. Dane zbieraliśmy w postaci przedziałów procentowych, pytań otwartych lub zamkniętych.
- **Gromadzenie danych.** Banki wypełniały ankietę, dostarczając informacje o dostępności swoich usług – w placówkach fizycznych i w ramach świadczonych usług cyfrowych.
- **Analiza kwantytatywna.** Ankieta umożliwiła zebranie danych liczbowych, dzięki czemu można było przeprowadzić szczegółową analizę ilościową i zidentyfikować obszary, które wymagają poprawy.
- **Ocena jakościowa.** Oprócz danych liczbowych poprosiliśmy banki, by opisały konkretnych rozwiązania i procedury, które wdrożyły, co pozwoliło ocenić dostępność jakościowo.

Ta metoda połączyła elementy ilościowe i jakościowe, dzięki czemu mogliśmy kompleksowo ocenić dostępność usług bankowych i zidentyfikować obszary, w których banki mogą wprowadzić poprawki, aby lepiej odpowiadać na szczególne potrzeby różnych grup osób.

Ankieta składała się z 82 pytań merytorycznych oraz czterech pytań metryczkowych. Wraz z ankietą respondenci otrzymali glosariusz, w którym zostały wyjaśnione najważniejsze pojęcia takie jak dostępność cyfrowa, prosty język, tekst łatwy do czytania i rozumienia itd.

4. Omówienie wyników badania

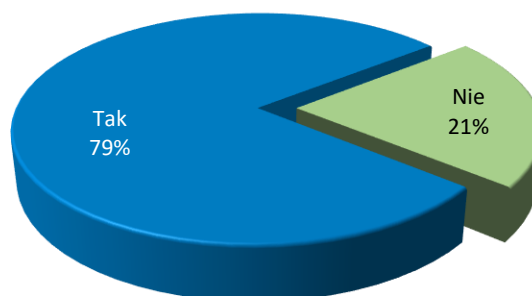
W badaniu wzięło udział 28 banków. Niektóre aspekty badania dotyczyły tylko części z nich, np. pytania o bankomaty, których banki hipoteczne nie mają (bo nie prowadzą indywidualnych rachunków bankowych). Dlatego liczba odpowiedzi na poszczególne pytania jest różna.

Dostępność w placówkach bankowych

- **Dostępność dla osób z dysfunkcją słuchu.** Banki podały procent placówek, w których klienci mogą porozumiewać się z pracownikami w polskim języku migowym (PJM)¹. 71% respondentów nie zapewnia jakiegokolwiek możliwości bezpośredniej komunikacji z klientem z wykorzystaniem PJM². Komunikację w PJM umożliwia 29 % respondentów, ale tylko z wykorzystaniem tłumaczenia online (a nie bezpośrednio w oddziale). Kolejne pytania dotyczyły dostępności innych rozwiązań dla osób z dysfunkcją słuchu. 79% banków zadeklarowało, że nie ma pętli indukcyjnej w żadnej lub prawie żadnej ze swoich placówek a 64%, że nie posiada w żadnej z nich pomieszczenia z wyciszeniem akustycznym dla osób niedosłyszących.
- **Dostępność dla osób z dysfunkcją wzroku.** 64% banków zadeklarowało, że oferuje wybrane dokumenty w alfabecie Braille’a, ale już tylko co siódmy z nich udostępnia w braille’u wszystkie wskazane w ankiecie dokumenty. Często trzeba je wcześniej zamówić. Oprócz tego banki **udostępniają** klientom z dysfunkcją wzroku monitory z zainstalowaną aplikacją do odczytywania tekstu na głos. Banki mają też osobne procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, nagrania treści dokumentów lub dokumenty drukowane większą czcionką.
- **Szkolenie pracowników.** Wyniki badania wskazują, że w połowie banków żaden pracownik nie przeszedł szkolenia w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.
- **Zrozumiała komunikacja.** Większość banków stwierdziła, że wdrożyła odpowiednie standardy lub wytyczne w zakresie komunikacji i stosowania prostego języka.

¹ PJM to naturalny wizualno-przestrzenny język komunikowania się osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się. Na potrzeby tego badania wspieraliśmy się rozwiązaniami z ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2023 r. poz. 20).

Czy Państwa bank wprowadził standardy, wytyczne lub inne regulacje wewnętrzne, które dotyczą stosowania zrozumiałej komunikacji lub prostego języka?



- **Technologie wspierające komunikację.** Banki w pytaniu otwartym udzieliły zróżnicowanych odpowiedzi na temat środków i technologii wspierających komunikację z klientami ze szczególnymi potrzebami³, w tym tłumaczy online i innych narzędzi. Tylko niektóre banki oferują udogodnienia najprostsze, jak np. dostęp do lupy lub większą czcionkę w dokumentach, i te wymagające większych nakładów np. nagrania w języku migowym. Istnieje grupa banków, które nie dysponują żadnymi z wymienionych technologii lub środków wsparcia, co oznacza, że nie mają żadnych albo mają bardzo ograniczone możliwości komunikacji z klientami o specjalnych potrzebach.
- **Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną i w spektrum autyzmu.** 79% banków zadeklarowało, że w żadnej ze swoich placówek nie wprowadziło udogodnień dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Niewiele mniej, bo aż 75% z nich nie ma w placówkach udogodnień dla osób w spektrum autyzmu. Ten obszar wymaga więc dalszych usprawnień. Kilka banków zadeklarowało, że w niektórych oddziałach znajdują się wydzielone pomieszczenia, które umożliwiają komfortową obsługę klienta. Inne podmioty opracowały wewnętrzne wytyczne (standardy) dla

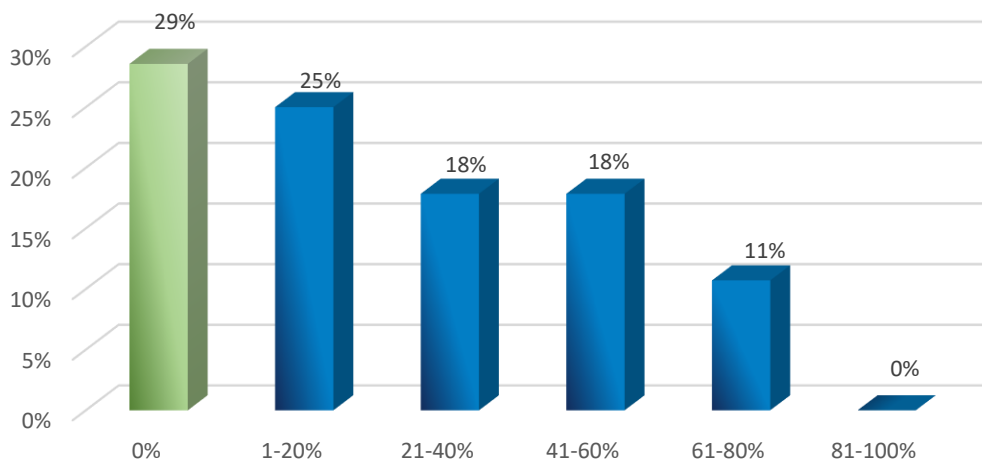
³ Pojęciem środków wspierających komunikowanie się posługuje się też ustawa o języku migowym, która rozumie pod tym terminem np. korzystanie z poczty elektronicznej, przesyłanie wiadomości tekstowych, komunikację audiowizualną, przesyłanie faksów, strony internetowe spełniające standardy dostępności.

pracowników w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami skierowane do tej grupy odbiorców.

Dostępność cyfrowa

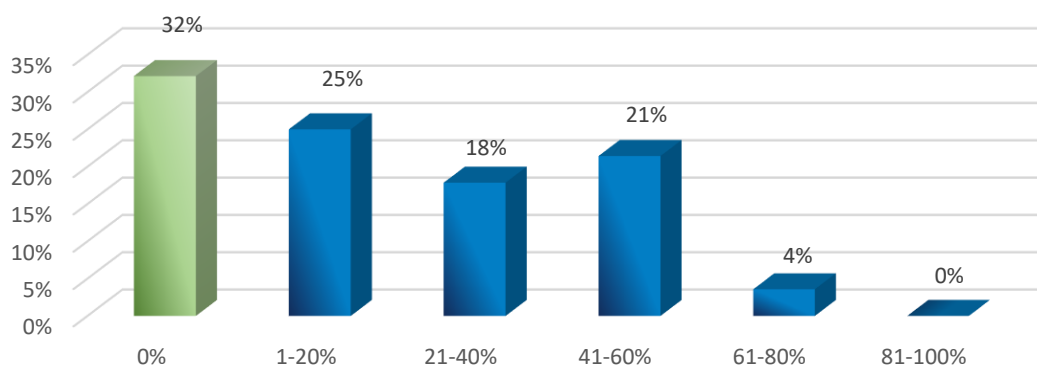
- **Zgodność aplikacji webowych i mobilnych z WCAG 2.1.** Web Content Accessibility Guidelines to standard tworzenia stron internetowych, który zwiększa dostępność treści internetowych dla osób z niepełnosprawnościami (wzroku, słuchu, mowy, ale także z ograniczeniami poznawczymi, lingwistycznymi lub neurologicznymi). Banki wykazały umiarkowaną zgodność swoich aplikacji webowych i mobilnych z WCAG 2.1. 29% z nich wskazało poziom 0%, a żaden poziomu wyższego niż 61-80%, który to zadeklarowało 11% banków. Pozostałe deklarują, że mieszczą się pomiędzy tymi wartościami. Jest to ważne, ponieważ WCAG 2.1. zawiera rekomendacje mające na celu poprawę dostępności cyfrowej dla szerokiego zakresu użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami wzroku.

W jakim stopniu aplikacje webowe (internetowe) oferowane klientom detalicznym przez Państwa bank są zgodne z wytycznymi WCAG 2.1.?



- **Zgodność aplikacji webowych i mobilnych z WCAG 2.2.** WCAG 2.2. to nowsza wersja wytycznych. Wprowadza dodatkowe wymagania, które mają jeszcze bardziej ułatwić dostęp do treści cyfrowych. Podobnie jak w przypadku WCAG 2.1., banki zadeklarowały niski do umiarkowanego poziom zgodności swoich aplikacji webowych i mobilnych z tym standardem.

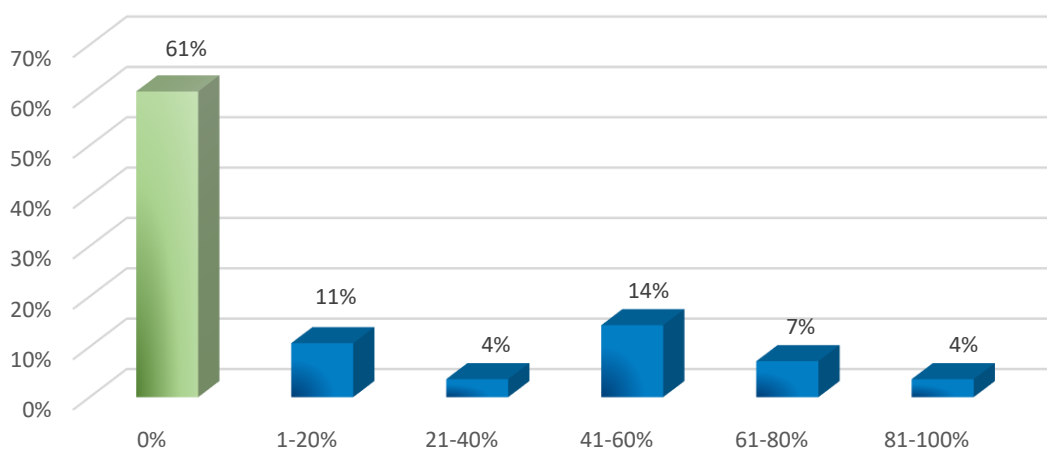
W jakim stopniu aplikacje webowe (internetowe) oferowane klientom detalicznym przez Państwa bank są zgodne z wytycznymi WCAG 2.2.?



- **Uwzględnianie rozwiązań dla osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi.** Aplikacje mobilne i strony internetowe aż 61% banków nawet w najmniejszym stopniu nie uwzględniają rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.
- **Komunikacja z klientami.** W ankiecie znalazły się najpierw ogólne pytanie o uproszczenie komunikacji, czyli stosowanie reguł prostego języka (stosowanie określonych reguł składniowych, leksykalnych i gramatycznych, które wspierają rozumienie tekstu przez szerokie grono użytkowników już po pierwszej lekturze). W tym aspekcie 79% banków już wdrożyła pewne rozwiązania i deklaruje, że stosuje te reguły na swoich stronach internetowych i w aplikacjach do kryteriów prostego języka, a także w komunikacji indywidualnej. Nie bez znaczenia jest to, że Związek Banków Polskich opracował i udostępnił bankom własne wskazówki i wytyczne na ten temat.
- **Stosowanie komunikatów na poziomie biegłości językowej nie wyższej niż B2** (zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego). Pytanie w ankiecie dotyczące tego zagadnienia odnosi się do konkretnego wymogu dyrektywy EAA i ustawy (art. 16). Dzięki uproszczeniu komunikacji do poziomu B2 przekaz mogą zrozumieć także osoby z niższym poziomem biegłości językowej.
46% spośród badanych banków nie wymaga, by jego komunikaty nie przekraczały poziomu zrozumiałości B2. 32% banków wymaga tego tylko do części swoich usług, a 21% – do wszystkich.
- **Stosowanie tekstu łatwego do czytania (ETR = easy to read).** Jest to standard dostosowany do potrzeb najbardziej wymagających osób (np. z niepełnosprawnością

intelektualną⁴). Prawie dwie trzecie (61%) banków w ogóle nie przystosowało swoich stron internetowych oraz aplikacji mobilnych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi i stosują słownictwo zgodnie z regułami ETR. Ten obszar wymaga znacznej poprawy.

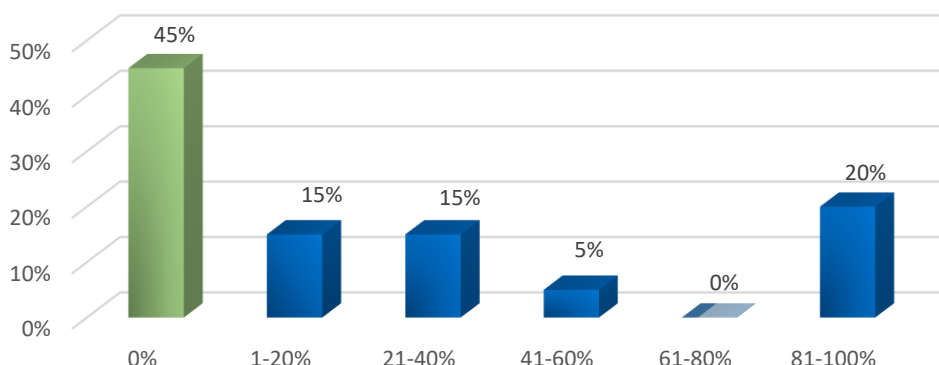
W jakim stopniu słownictwo stosowane na Państwa stronach internetowych, w aplikacjach internetowych oraz mobilnych uwzględnia rozwiązania dla osób z niepełnosprawnościami, takimi jak niepełnosprawność intelektualna (ETR – tekst łatwy do czytania i rozumie



- Banki odpowiedziały również na pytania dotyczące metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych oraz bezpieczeństwa usług płatniczych w kontekście dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności – z dysfunkcją wzroku. W przypadku 57% banków ta grupa użytkowników nie dysponuje żadnymi udogodnieniami w tym zakresie, które pozwalałyby im bezpiecznie korzystać z usług bankowych.

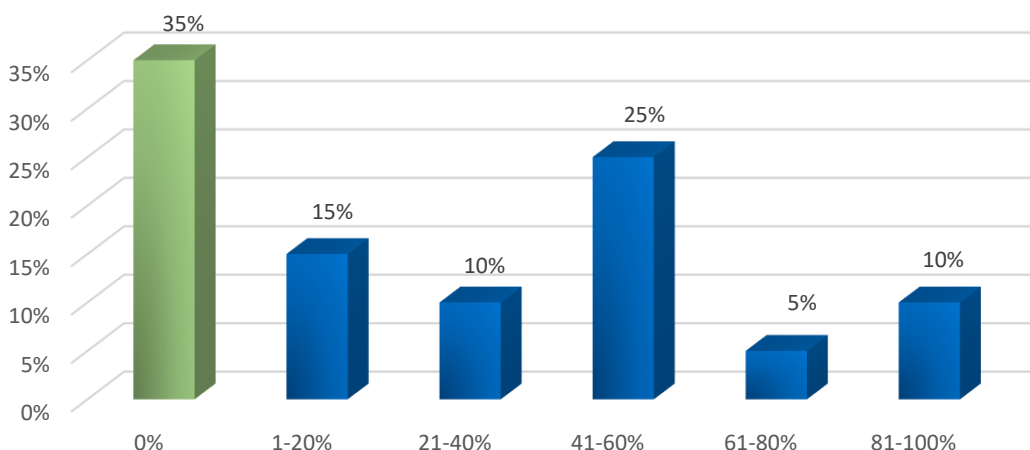
⁴ <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>.

W jakim stopniu metody składania podpisów elektronicznych są dostosowane do klientów z dysfunkcjami wzroku?



- Poziom dostosowania zdalnych usług płatniczych (zlecenie, potwierdzanie transakcji płatniczych) do potrzeb klientów z dysfunkcjami wzroku także jest niski. 54% banków oceniła go na 0%.

W jakim stopniu rozwiązania z zakresu zdalnych usług płatniczych (zlecenie transakcji płatniczych, potwierdzanie transakcji płatniczych) są dostosowane do klientów z dysfunkcjami wzroku?



- Banki wprowadziły szereg rozwiązań technicznych, które zapewniają kompatybilność metod identyfikacji, składania podpisów, bezpieczeństwa i usług płatniczych. Wymieniły wśród nich:

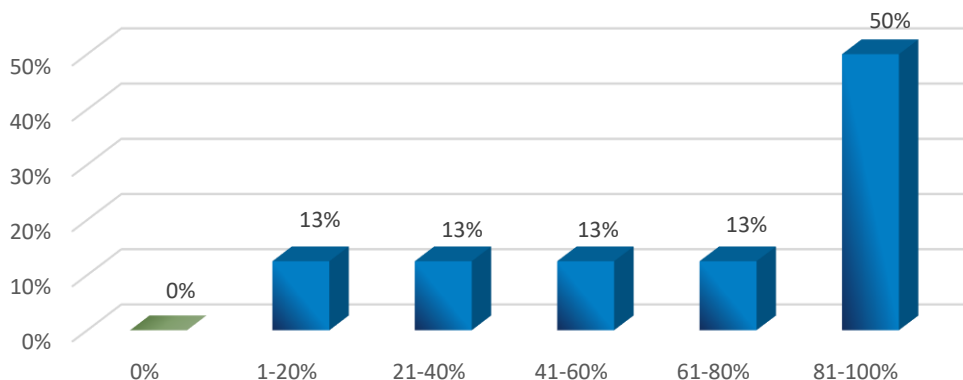
- współpracę interfejsów (aplikacji, stron mobilnych) z czytnikami ekranu – w przypadku aplikacji mobilnych z czytnikami ekranu TalkBack (Android) i VoiceOver (iOS);
- wykonanie strony www oraz aplikacji mobilnej w technologii RWD (strona używa auto zbliżenia podczas procesu logowania oraz potwierdzania transakcji płatniczych na urządzeniu mobilnym);
- serwis webowy, który umożliwia, nawigację klawiaturą fizyczną;
- odpowiedni kontrast, powiększanie treści, voice over, focus, wyróżnienie linków możliwość wykorzystania biometrii do potwierdzania transakcji.

Bankomaty

Osiem spośród ankietowanych banków ma własne sieci bankomatów. Poniższe odpowiedzi będą więc dotyczyć wyłącznie tej grupy.

- **Dostęp architektoniczny.** 50% banków deklaruje pełny dostęp do wszystkich lub prawie wszystkich (81-100%) bankomatów. Pozostałe wyniki rozkładają się równo pomiędzy poszczególne zakresy, przy czym żaden bank nie zadeklarował, iż żaden z jego bankomatów nie jest dostępny (czyli wartości 0%). Banków, które nie mają bankomatów, na poniższym wykresie nie uwzględniono.

Jaki odsetek bankomatów należących do Państwa banku ma zapewniony swobodny dostęp architektoniczny (bez barier architektonicznych, np. dla osoby na wózku)?



Pozostałe banki korzystają z bankomatów podmiotów trzecich albo w ogóle nie udostępniają klientom usługi wpłaty lub wypłaty gotówki.

- **Instrukcje głosowe i tekstowe.** 75% banków zadeklarowało, że 81-100% ich bankomatów potrafi wydawać instrukcje w formie głosowej i tekstowej, co jest ważne dla osób niewidomych i niedosłyszących.
- **Dostosowanie do potrzeb osób słabowidzących.** Odmiennie ma się sytuacja w przypadku możliwości powiększenia tekstu lub zwiększenia kontrastu na ekranie, co ułatwiłoby osobom słabowidzącym korzystanie z tych urządzeń. 62% banków przyznało, że takiej możliwości nie ma w żadnym ich urządzeniu.
- **Oznakowanie przycisków.** Wszystkie ankietowane banki oszacowały że aż 81-100% ich urządzeń ma opisowe oznakowanie przycisków. Taka cecha ułatwia korzystanie z nich osobom z zaburzeniami widzenia barw.
- **Komunikacja błędów.** Ponad 87% banków deklaruje, że wszystkie (bądź niemal wszystkie) ich bankomaty są w stanie dostarczyć informację o błędzie w sposób zrozumiały dla osób niesłyszących (np. wyświetlając sygnał błędu na ekranie).
- **Ergonomia użytkowania.** Wszystkie banki zadeklarowały, że 81-100% ich bankomatów jest dostosowanych do obsługi przez osoby z ograniczoną sprawnością motoryczną. Są one wyposażone w odpowiednio duże przyciski, których naciśnięcie nie wymaga dużej siły.
- **Zapobieganie migotaniu ekranu.** 87% banków stwierdziło, że wszystkie lub niemal wszystkie ich bankomaty zapobiegają migotaniu ekranu, co jest istotne dla osób podatnych na ataki epilepsji.
- **Wsparcie osób niewidomych i niedosłyszących.** Tyle samo banków zadeklarowało, że wszystkie bądź niemal wszystkie bankomaty oferują informacje wizualne, dotykowe lub dźwiękowe, które ułatwiają korzystanie z terminala osobom niewidomym i niedosłyszącym.

Kontakt

- **Procedury ułatwiające podpisanie umów.** 65% banków deklaruje, że ma procedury, które ułatwiają podpisywanie umów i innych dokumentów osobom ze szczególnymi potrzebami, takimi jak niepełnosprawność ruchowa czy wzroku. Jeden z banków pochwalił się w tym kontekście całkowicie zdalną obsługą transakcji, kluczowych procesów zakupowych i posprzedażowych, która nie wymaga jakiegokolwiek rozmowy z pracownikiem.

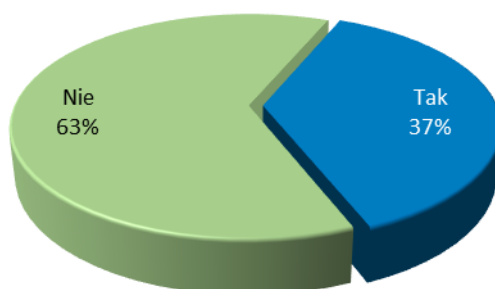
- **Rozwiązania umożliwiające kontakt z bankiem.** Nieco mniej, bo 58% banków deklaruje, że oferuje specjalne rozwiązania klientom z niepełnosprawnością słuchu, które pozwalają im na zdalny kontakt z obsługą bankową, na przykład wideotłumacz języka migowego czy czat internetowy (traktujemy to jako odpowiednik infolinii telefonicznej, a więc rozwiązanie odrębne do tłumaczenia online pracownika banku w oddziale).
- Niektóre banki jako przykład wyjścia naprzeciw potrzebom osób z niepełnosprawnościami wskazują czat w bankowości internetowej oraz komunikaty push w aplikacji lub eemesy wysyłane do klienta w wybranych procesach.
- Niektóre banki mają osobne zakładki na stronach internetowych dla osób z dysfunkcją słuchu. Można na nich m.in. obejrzeć filmy instruktażowe dotyczące wybranych usług banku.
- **Karty płatnicze dostosowane do potrzeb niewidomych.** Jedynie 31% banków deklaruje, że ma w ofercie karty płatnicze dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku. Dostosowanie to przybiera różne formy: odpowiednio kontrastowe kolory, kształt wskazujący kierunek, w jakim należy wkładać kartę do bankomatu, wytłoczenia wskazujące strony karty bądź inne.
- **Możliwość płatności bezgotówkowych bez PIN-u.** 58% banków deklaruje, że umożliwia osobom ze szczególnymi potrzebami realizację płatności bezgotówkowych bez konieczności wprowadzania numeru PIN, co ułatwia korzystanie z usług finansowych osobom z ograniczoną sprawnością manualną.
- **Zdalne zawieranie i rozwiązywanie umów.** Prawie trzy czwarte (73%) banków deklaruje, że umożliwia zdalne zawieranie umów, co jest szczególnie ważne dla osób, które mają trudności z fizycznym dostępem do placówek bankowych. Natomiast mniej, bo tylko nieco ponad połowa (56%) banków pozwala zdalnie rozwiązywać umowy. Są cztery banki, które pozwalają zdalnie zawrzeć umowę, ale nie pozwalają jej w tej samej formie rozwiązać. Dla osób ze szczególnymi potrzebami, które nie mogą fizycznie odwiedzić oddziału, oznacza to pułapkę.
- **Fizyczne zawieranie umów poza placówką.** W jeszcze gorszej sytuacji są te osoby ze szczególnymi potrzebami, które nie korzystają z internetu. Tylko połowa (54%) banków umożliwia zawarcie umowy poza placówką (najczęściej przez kuriera), ale aż sześć banków łapie klientów w pułapkę, ponieważ nie będą już mogli rozwiązać umowy,

korzystając z tej samej formy. Ciekawostką jest bank, który nie umożliwia zawarcia umowy poza lokalem, ale pozwala ją w tej formie rozwiązać.

Ewaluacja dostępności

- **Ocena efektywności dostosowań.** 31% banków przeprowadziło ocenę efektywności rozwiązań wprowadzonych w ciągu ostatnich pięciu lat. Po wejściu w życie ustawy banki będą musiały wypracować efektywne systemy monitorowania i oceny skuteczności wprowadzanych rozwiązań.
- **Uwzględnianie opinii osób ze szczególnymi potrzebami.** Spośród banków, które przeprowadziły ocenę efektywności, tylko 38% zadeklarowało, że uwzględniło w tym procesie opinie osób ze szczególnymi potrzebami. A jeszcze mniej opisało, jak owe opinie wpłynęły na wprowadzenie zmian lub ulepszeń. Tymczasem nieuwzględnienie opinii bezpośrednio zainteresowanych osób może wpływać na adekwatność i skuteczność wprowadzanych zmian. Mimo że niektóre banki poszukują opinii środowiska osób z niepełnosprawnościami, mogą nie wykorzystywać ich efektywnie do poprawy swoich usług.

Czy powyższa ocena uwzględniła opinie osób ze szczególnymi potrzebami?



5. Wnioski z badania

Podstawowym wnioskiem z badania jest stosunkowo wysoki poziom dostępności podmiotów bankowości komercyjnej, będący wynikiem wieloletnich prac prowadzonych przez sektor. Jednocześnie podejście instytucji nie jest jednolite. Na rynku funkcjonują obok siebie podmioty, które w zaawansowanym stopniu wdrożyły odpowiednie rozwiązania zwiększające inkluzywność, jak i te, które są dopiero na początku tego procesu.

Nowe wymogi dotyczące dostępności usług bankowych zaczną obowiązywać 28 czerwca 2025 r. Wyniki badania nie wskazują więc naruszeń przepisów uchwalonej niedawno ustawy. Pokazują za to aktualny stopień przystosowania do wdrażanych przepisów.

Podsumujmy wyniki badań.

- Prawie połowa banków spełnia wymagania dotyczące dostępności informacyjno – komunikacyjnej, choć często na minimalnym poziomie. Niektóre oferują obsługę w języku migowym, ale tylko z wykorzystaniem tłumaczenia online. Niektóre banki mają rozwiązania ułatwiające komunikację (jak np. pętla indukcyjna), przy czym wyposażenie oddziałów w taki sprzęt jest znacząco ograniczone.
- Jedynie około 1/3 ankietowanych banków wdrożyła szkolenia personelu do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
- O ile 79% banków dostrzegło potrzebę uproszczenia języka w komunikacji, odsetek ten jest znacznie niższy w kontekście realnego dostosowania stron internetowych, aplikacji mobilnych oraz umów i innych dokumentów. Należy również odróżnić język prosty od języka łatwego do czytania (ETR), szczególnie istotnego dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. W tym zakresie poziom wdrożenia jest znacznie niższy.
- Banki wykazują umiarkowaną zgodność swoich aplikacji webowych i mobilnych z wytycznymi WCAG 2.1, niższą natomiast w przypadku WCAG 2.2. Wskazuje to na konieczność dostosowania usług cyfrowych do zmieniających się standardów dostępności.
- Sposoby identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych oraz inicjowania i zatwierdzania płatności także wymagają poprawy – nieco ponad połowa banków nie dostosowała ich do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku.

- Bankomaty własne banków w Polsce w stosunkowo dużym stopniu odpowiadają na potrzeby użytkowników z różnymi niepełnosprawnościami. W większości mają funkcje, które ułatwiają korzystanie z nich osobom niewidomym i niedosłyszącym. Są też przystosowane do ich potrzeb ergonomicznie.
- Na uznanie zasługuje fakt, że większość banków wdrożyła rozwiązania, które umożliwiają zdalne zawieranie i rozwiązywanie umów. Nadal są jednak banki, które nie pozwalają klientom zdalnie (lub poza lokalem) rozwiązać umów, mimo że umożliwiają ich zawarcie w tej formie.
- Niewiele banków przeprowadza ocenę efektywności wprowadzonych rozwiązań, a jeszcze mniej uwzględnia w tym procesie opinie osób ze szczególnymi potrzebami. To pokazuje potrzebę większego zaangażowania tych użytkowników w proces projektowania i oceny usług bankowych.

Dane z ankiety pokazują, że polskie banki komercyjne podejmują zauważalne kroki, by zwiększyć dostępność swoich usług, ale wciąż istnieje wiele obszarów, w których jest możliwy dalszy rozwój i konieczne usprawnienia, aby mogły lepiej służyć osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Ciągłe monitorowanie, ocena i włączanie opinii osób z niepełnosprawnościami i innymi potrzebami są kluczowe dla skutecznego projektowania dostępności w sektorze bankowym.

Mimo że poziom dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami jest dalej niewystarczający, to można się spodziewać, że przez ponad rok, który został do czasu wejścia w życie konkretnych obowiązków ustawowych, banki będą w stanie co najmniej w istotnym zakresie nadrobić zaległości. Rzecznik Finansowy będzie w stałym kontakcie z pozostałymi organami nadzoru i z organizacjami branżowymi skupiającymi podmioty rynku finansowego. Będzie też gromadził doświadczenia i opinie organizacji społecznych i dzielił się nimi z rynkiem, promując dobre praktyki i wskazując najbardziej palące potrzeby. Można się więc spodziewać, że pod koniec czerwca 2025 roku bankowość detaliczna w Polsce będzie znacznie bardziej dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami.

