

# Wzrośnie dostępność usług finansowych



MICHAŁ SAS

dyrektor Departamentu Analiz i Legislacji w Biurze Rzecznika Finansowego



PATRYK SŁODZIŃSKI

główny specjalista w Departamencie Analiz i Legislacji Biura Rzecznika Finansowego.

**Trwają prace nad dostosowaniem oferowanych na polskim rynku produktów i usług do wymogów Europejskiego Aktu o Dostępności (Dyrektywy EAA – proces implementacji dyrektywy do polskiego porządku prawnego dobiegł końca 9 maja 2024 r., w chwili złożenia podpisu przez Prezydenta RP). Do nowych zadań przygotowują się również instytucje naszego państwa, w tym Rzecznik Finansowy.**

Wedle Dyrektywy EAA zapewnianie dostępności polega na takim konstruowaniu produktów i świadczeniu usług, by maksymalizować ich przewidywalne wykorzystanie przez osoby ze szczególnymi potrzebami. Przepisy aktu koncentrują się na gałęziach biznesu uznawanych za najważniejsze dla codziennego funkcjonowania, co do których wymogi dotyczące dostępności różniły się znacznie między krajami Unii Europejskiej (lub ich po prostu nie było). Intencją jest ogólna poprawa dostępności usług na terenie całej Unii dzięki przyjęciu jednolitych, ambitnych reguł.

W implementującej akt polskiej ustawie o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze znalazły się tak szerokie kategorie objęte regulacją, jak handel elektroniczny czy transmisje wideo, ale także konkretne typy urządzeń, m.in. smartfony, czytniki książek elektronicznych i bankomaty.

## Dostępność w praktyce

Wśród kategorii objętych regulacją są również: usługi bankowości detalicznej rozumiane jako usługi płatnicze oraz związane z rachunkiem płatniczym, umowy o kredyt konsumencki czy hipoteczny oraz wybrane usługi

maklerskie. Obowiązkami zostaną więc objęte świadczące te usługi m.in. banki, SKOK-i, firmy inwestycyjne, instytucje pożyczkowe, instytucje płatnicze. Za nieco mniej niż rok – 28 czerwca 2025 r., kiedy ustawa wejdzie w życie – wiele kluczowych usług finansowych będzie musiało być dostosowanych do wymogów dostępności. Co to oznacza w praktyce?

Po tym dniu osoby ze szczególnymi potrzebami powinny móc samodzielnie korzystać z oferty wymienionych podmiotów pomimo ograniczeń wynikających np. z niepełnosprawności, podeszłego wieku czy przejściowych chorób. Nie powinny więc np. martwić się małą czcionką w umowie czy na stronie internetowej, bowiem dokumenty fizyczne oraz wtryny online będą przygotowane w taki sposób, by ich odczytanie nie wymagało dodatkowego wsparcia, a w szczególnych przypadkach instytucje będą udostępniać narzędzia pomagające w zapoznaniu się z nimi.

To tylko jeden przykład, ale podobne rozwiązania będą musiały zostać wypracowane dla innych grup osób ze szczególnymi potrzebami: niedosłyszących, niewidomych, z niedowładem kończyn, w spektrum autyzmu, a także seniorów. Dla wielu instytucji może to oznaczać prawdziwą rewolucję, dla większości będzie się wiązać z dużymi nakładami pracy i środków.

## Rola nadzoru w zapewnieniu dostępności

W obszarze bankowości detalicznej nadzór nad dostosowaniem instytucji finansowych do ustawowych wymogów będzie sprawował Rzecznik Finansowy. Zgodnie z ustawą

staje się on wyspecjalizowanym organem nadzoru w ramach systemu, nad którym ogólną pieczęć będzie sprawować prezes zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Mimo że ustawa jeszcze nie weszła w życie, w Biurze Rzecznika Finansowego są już podejmowane działania mające na celu odpowiednie przygotowanie się do tej roli. Na tym etapie specjaliści z biura skupują się przede wszystkim na badaniu faktycznego stanu dostępności produktów i usług oraz oczekiwań co do zmian, także po stronie konsumentów. W drodze dialogu zarówno z instytucjami reprezentującymi branżę finansową, jak i organizacjami pozarządowymi wspierającymi osoby z niepełnosprawnością zostanie wypracowane możliwie najlepsze podejście do nadzoru.

Istotnym zadaniem organów nadzoru – poza prowadzeniem kontroli oraz postępowań naprawczo-sankcyjnych – będzie edukacja zarówno przedsiębiorców (w tym wydawanie wytycznych), jak i konsumentów (w szczególności przez budowanie świadomości prawa do dostępności usług i produktów). Dostępność jest bowiem pojęciem nowym – zarówno dla części instytucji finansowych, jak i dla wielu konsumentów.

## Dostępność – wyzwanie i szansa

Biuro Rzecznika podkreśla, że warto na nowe przepisy patrzeć przez pryzmat nie tylko wymogów i rozlicznych obowiązków, lecz także jeszcze liczniejszych szans na rozwój ekonomiczny. Konstruktynne podejście do zapisów aktu może przynieść wymierne korzyści finansowe.

W Polsce żyje obecnie od 4,9 mln do 7,7 mln osób z niepełnosprawnością (rozbieżności wynikają z przyjętej definicji niepełnosprawności). Stanowią one szczególny segment klientów, wymagający odpowiednio dostosowanej obsługi i w efekcie nierzadko zaniedbywany. Dostępne usługi finansowe mogą się stać istotną przewagą konkurencyjną i czynnikiem wzmacniającym relację z konsumentem. Warto przy tym pamiętać, że każdy z nas będzie kiedyś beneficjentem wprowadzanych rozwiązań – o ile już się nim nie stał. Poprawa dostępności usług finansowych, również dzięki stosowaniu tzw. prostego języka, wpłynie pozytywnie na ich transparentność i zrozumiałość dla każdego, co z pewnością poprawi wizerunek całego sektora.

Biuro Rzecznika Finansowego zachęca wszystkich do udziału w dyskusjach i konsultacjach mogących pomóc w tworzeniu optymalnych wytycznych umożliwiających włączenie jak najszerszej grupy osób ze szczególnymi potrzebami do świata finansów.

