



**Rzecznik  
Finansowy**

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

## **Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami**



Warszawa, czerwiec 2024

# Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami



## Biuro Rzecznika Finansowego:

Maciej Czapliński, Paweł Sowiński,

dr Karolina Mendecka, Marta Wenclewska, Michał Sas



## Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego

dr hab. Wojciech Bożek, dr hab. Ewa Kowalewska

## 1. Spis treści

1. Kontekst .....	4
2. Przedmiot i cel badania.....	5
3. Metody badawcze.....	6
4. Omówienie wyników badania.....	7
5. Wnioski z badania .....	16



## 2. 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 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 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 w trzech obszarach:

- architektonicznym,
- cyfrowym,
- informacyjno-komunikacyjnym.

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 korzystając ze wsparcia Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego, opracował ankietę, która pozwala ocenić, w jakim stopniu usługi bankowości detalicznej polskiego sektora bankowego na moment przyjęcia ustawy są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Ankietę, którą rozesłaliśmy w styczniu 2024 r., wypełniło 28 banków komercyjnych.

### 3. Przedmiot i cel badania

Celem badania jest analiza i ocena inkluzywności usług bankowych przed wejściem w życie ustawy implementującej dyrektywę EAA. Pozwoli to stwierdzić, w jakim stopniu banki zapewniły dostępność świadczonych usług, a jakie wyzwania nadal trzeba pokonać.

Ponadto badanie ma 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 dotyczą pięciu aspektów dostępności.

- I. **Dostępność w placówkach bankowych.** Pierwsza część ankiety dotyczy tego, w jakim stopniu placówki bankowe zostały przystosowane do potrzeb osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami (np. seniorów). Szczegółowo analizuje metody komunikacji (m.in. w języku migowym i alfabecie Braille'a) oraz wprowadzonych udogodnień technologicznych i procesowych. W ankiecie badamy również czy i w jakim zakresie pracownicy banków przechodzą szkolenia w zakresie dostępności świadczonych usług.
- II. **Dostępność cyfrowa.** W tej części badania analizujemy dostępność usług online oraz aplikacji mobilnych banków i to, jak są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Oceniamy 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.
- III. **Bankomaty.** Badanie koncentruje się na dostępności bankomatów, biorąc pod uwagę udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu czy ruchu.
- IV. **Kontakt.** Ta część ankiety dotyczy 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.

- V. **Ewaluacja dostępności.** Ostatnia część ankiety to pytania o ewaluację - czy i jak banki przeprowadzały własne oceny dostępności swoich usług. Analizujemy wnioski, które banki wyciągnęły z tych ocen, oraz to, jak owe wnioski wpłynęły na dalsze działania mające na celu poprawę dostępności.

## 4. Metody badawcze

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

- **Struktura ankiety.** Ankieta składa się z kilku sekcji, każda skoncentrowana na innym aspekcie dostępności usług bankowych. Pytania sformułowaliśmy tak, aby pozwalały na kwantyfikację odpowiedzi. Dane zbieramy w postaci przedziałów procentowych, pytań otwartych lub zamkniętych.
- **Gromadzenie danych.** Banki wypełniały ankietę, dostarczając informacje o dostępności swoich usług, co obejmuje zarówno fizyczne placówki bankowe, jak i usługi cyfrowe.
- **Analiza kwantytatywna.** Ankieta umożliwia zbieranie danych liczbowych, dzięki temu można przeprowadzić szczegółową analizę ilościową i zidentyfikować obszary, które wymagają poprawy.
- **Ocena jakościowa.** Oprócz danych liczbowych poprosiliśmy banki o opisanie konkretnych rozwiązań i procedur, co pozwoli jakościowo ocenić dostępność i zrozumieć, jakie rozwiązania są wdrażane w bankach.

Metoda ta łączy elementy ilościowe i jakościowe, co pozwala kompleksowo ocenić dostępność usług bankowych i zidentyfikować obszary, w których banki mogą wprowadzić poprawki, aby lepiej służyć osobom ze szczególnymi potrzebami.

Ankieta składała się z 82 pytań merytorycznych oraz czterech pytań metryczkowych. Wraz z ankietą respondenci otrzymali słowniczek, 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, w tym pięć banków hipotecznych. Niektóre aspekty badania nie dotyczyły tej ostatniej kategorii respondentów (np. pytania o bankomaty, których banki hipoteczne nie mają), dlatego liczba odpowiedzi na poszczególne pytania jest różna.

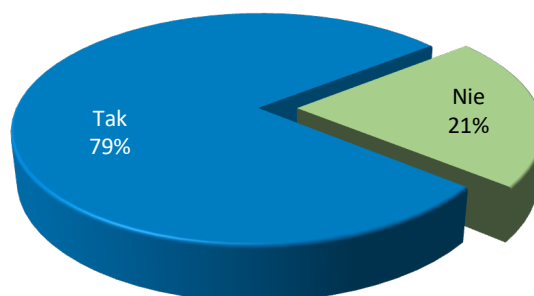
### Dostępność w placówkach bankowych

- **Dostępność dla osób z dysfunkcją słuchu.** Banki podały procent placówek, w których klienci mogą porozumiewać się z pracownikami w polskim języku migowym (PJM)<sup>1</sup>. 69% respondentów nie zapewnia jakiegokolwiek możliwości bezpośredniej komunikacji z klientem z wykorzystaniem PJM<sup>2</sup>. Komunikację w PJM umożliwia 31 % respondentów, ale tylko z wykorzystaniem tłumaczenia online (a nie bezpośrednio w oddziale). Kolejne pytania dotyczyły dostępności innych rozwiązań dla osób z dysfunkcją słuchu. 76% banków zadeklarowało, że nie ma pętli indukcyjnej w żadnej lub prawie żadnej ze swoich placówek a 62%, 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. Na dodatek często trzeba je wcześniej zamówić. Oprócz tego banki **udostępniają** klientom z dysfunkcją wzroku monitory z zainstalowaną aplikacją (np. NVDA) do odczytywania tekstu. Banki mają też osobne procedury obsługi takich osób, nagrania treści dokumentów lub dokumenty drukowane większą czcionką.
- **Szkolenie pracowników.** Wyniki badania wskazują, że w połowie banków pracownik nie przeszedł szkolenia w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej.
- **Komunikacja zrozumiała.** Większość banków stwierdziła, że wdrożyła odpowiednie standardy lub wytyczne w zakresie komunikacji i stosowania prostego języka.

---

<sup>1</sup> 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 potrzebami<sup>3</sup>, 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.** Niemal 80% banków zadeklarowało, że w żadnej ze swoich placówek nie wprowadziło udogodnień dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Niewiele mniej, bo aż 76% 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 pracowników w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami skierowane do tej grupy odbiorców.

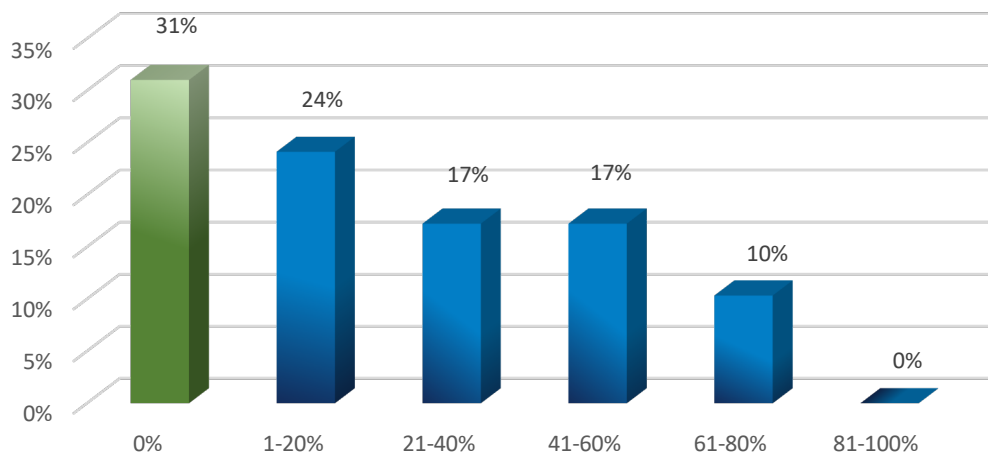
<sup>3</sup> Pojęciem środków wspierających komunikowanie się posługuje się też ustawa o języku migowym, która rozumie pod tym terminem np. korzystanie z poczty elektronicznej, przesyłanie wiadomości tekstowych, komunikację audiowizualną, przesyłanie faksów, strony internetowe spełniające standardy dostępności.



## Dostępność cyfrowa

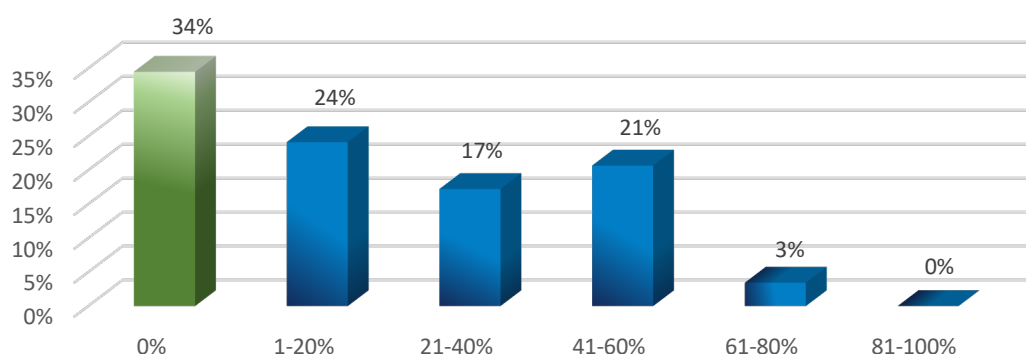
- **Zgodność aplikacji webowych i mobilnych z WCAG 2.1.** Banki wykazały umiarkowaną zgodność swoich aplikacji webowych i mobilnych z WCAG 2.1. 31% z nich wskazało poziom 0%, a żaden nie mógł się pochwalić poziomem wyższym niż 61-80%, który to zadeklarowało 7% banków. Pozostałe deklarują, że mieszczą 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.

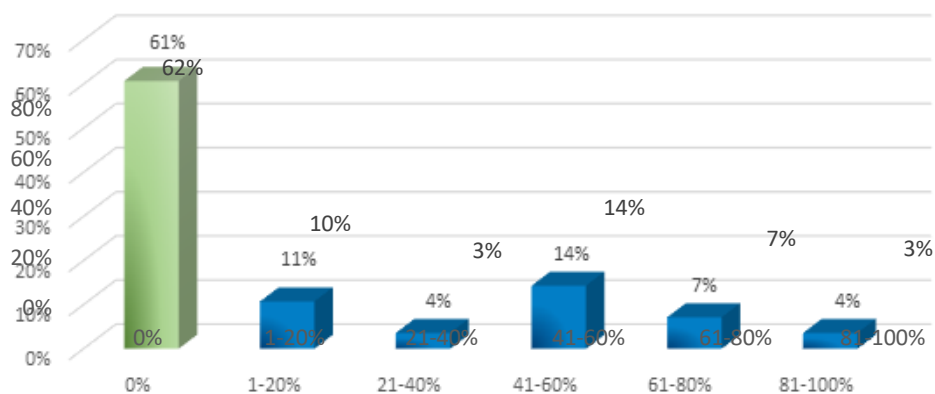
## W jakim stopniu aplikacje webowe (internetowe) oferowane klientom detalicznym przez Państwa bank są zgodne z wytycznymi WCAG 2.2.?



- **Uwzględnianie rozwiązań dla osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi.** Aplikacje mobilne i strony internetowe aż 62% banków nawet w najmniejszym stopniu nie uwzględniają rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością intelektualną.
- **Komunikacja z klientami.** W ankiecie znalazły się najpierw ogólne pytanie o upraszczanie 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). 48% spośród badanych banków nie wymaga od swoich komunikatów, aby miały one poziom zrozumiałości nie przekraczający B2. 31% banków wymaga tego tylko do części swoich usług, a co piąty (21%) – do wszystkich. Stosowanie takich nieprzesadnie skomplikowanych komunikatów może mieć wpływ na zrozumienie ich przez osoby z różnym poziomem biegłości językowej.
- **Stosowanie tekstu łatwego do czytania (ETR = easy to read).** Jest to standard dostosowany do potrzeb najbardziej wymagających osób (np. z niepełnosprawnością intelektualną<sup>4</sup>). Prawie dwie trzecie (62%) 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.

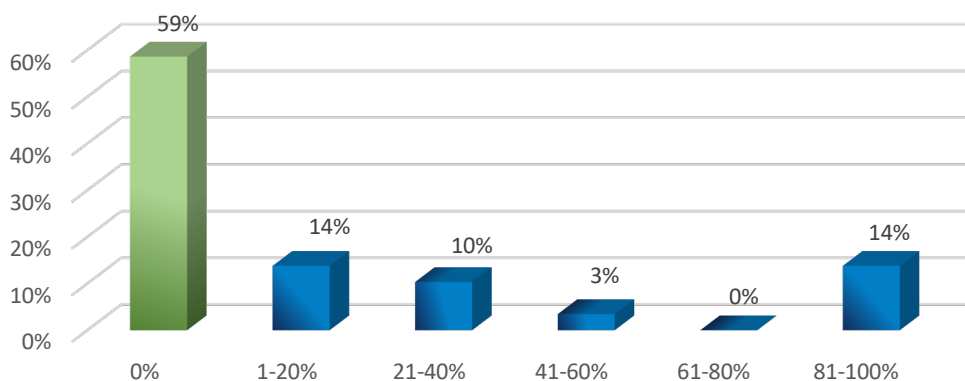
<sup>4</sup> <https://www.power.gov.pl/media/13597/informacja-dla-wszystkich.pdf>.

**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)**

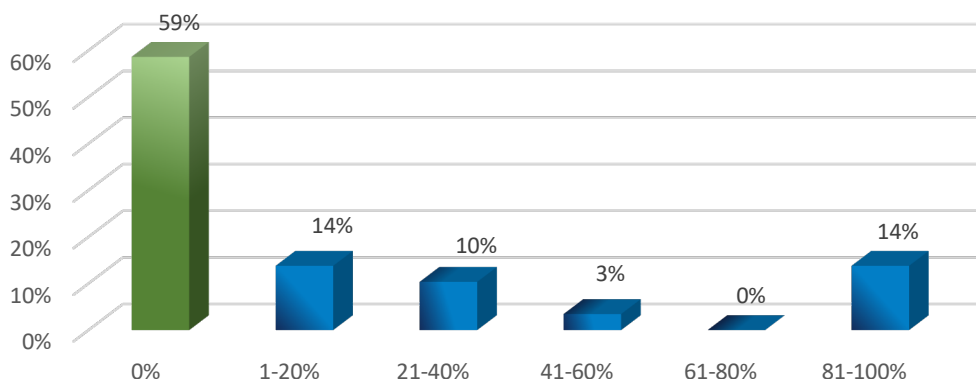


- Banki odpowiedziały również na pytania dotyczące metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych oraz bezpieczeństwa usług płatniczych w kontekście dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Poziom dostosowania podpisów elektronicznych do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku jest zróżnicowany, choć najwięcej z nich, bo (59%) banków określiła go na 0%.

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

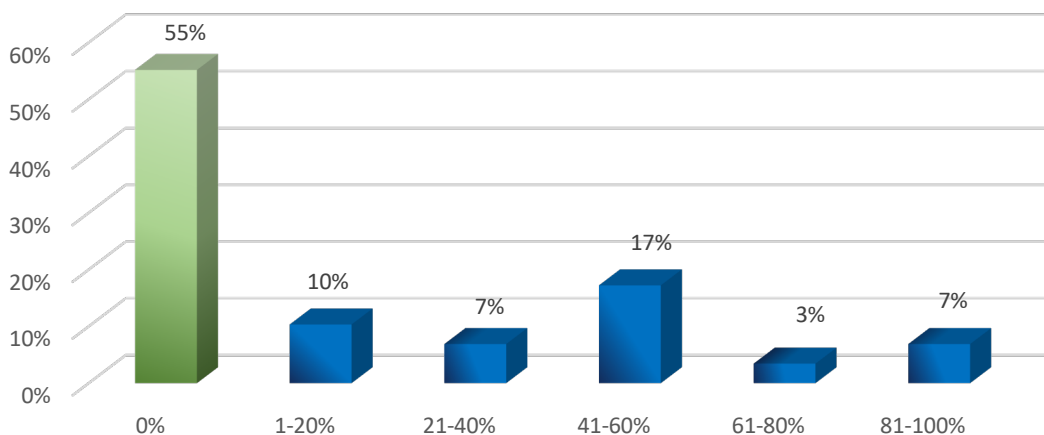


### W jakim stopniu metody składania podpisów elektronicznych są dostosowane do klientów z dysfunkcjami wzroku?



- Poziom dostosowania zdalnych usług płatniczych (zlecenie, potwierdzenie transakcji płatniczych) do potrzeb klientów z dysfunkcjami wzroku także jest niski. 55% banków oceniła go na 0%.

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



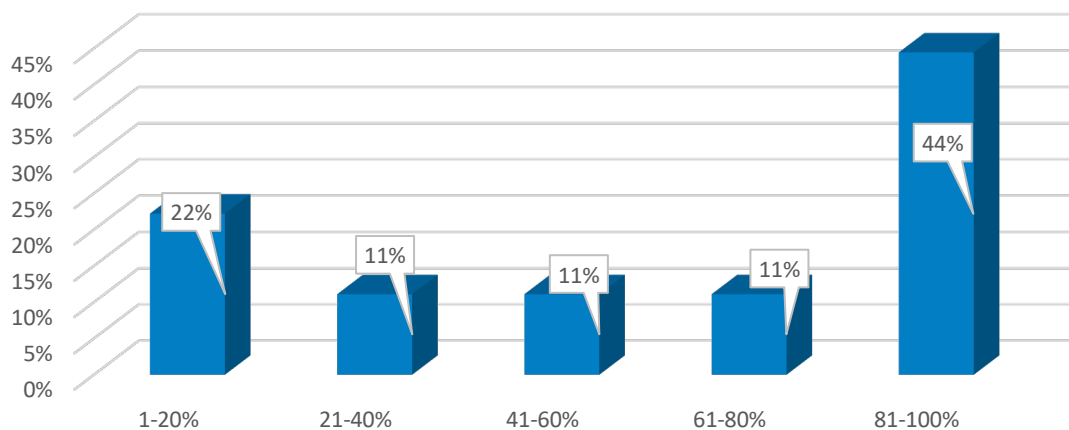
- Banki wprowadziły szereg rozwiązań technicznych, które zapewniają kompatybilność metod identyfikacji, składania podpisów, bezpieczeństwa i usług płatniczych. Wymieniły wśród nich:
  - współpracę interfejsów (aplikacji, stron mobilnych) z czytnikami ekranu – w przypadku aplikacji mobilnych z czytnikami ekranu TalkBack (Android) i VoiceOver (iOS);
  - wykonanie strony www oraz aplikacji mobilnej w technologii RWD (strona używa autozblżenia podczas procesu logowania oraz potwierdzania transakcji płatniczych na urządzeniu mobilnym);

- serwis webowy umożliwia nawigację klawiaturą fizyczną,
- odpowiedni kontrast, powiększanie treści, voice over, focus, wyróżnienie linków możliwość wykorzystania biometrii do potwierdzania transakcji.

## Bankomaty

- **Dostęp architektoniczny.** Dziewięć spośród ankietowanych banków ma własne sieci bankomatów. Prawie 45% spośród nich deklaruje pełny dostęp do wszystkich lub prawie wszystkich (81-100%) bankomatów. Pozostałe wyniki rozkładają się mniej więcej równo pomiędzy poszczególne zakresy. Banków, które nie mają bankomatów na poniższym wykresie nie uwzględniono.

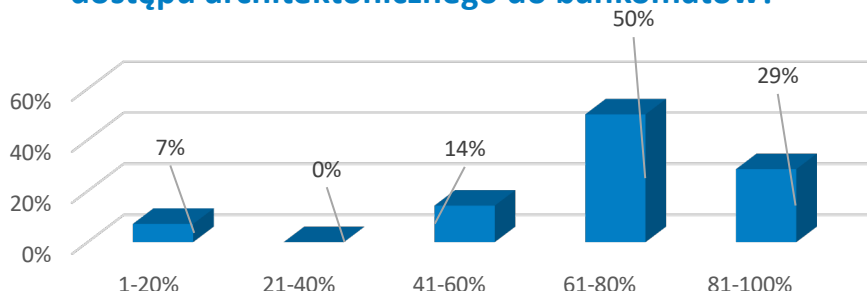
### Jaki odsetek bankomatów należących do Państwa banku ma zapewniony swobodny dostęp architektoniczny



14 spośród ankietowanych banków oferuje klientom dostęp do pieniędzy poprzez bankomaty operatorów zewnętrznych. Nie dotyczy to dziesięciu banków, które ze względu na swój profil biznesowy nie prowadzą w ogóle rachunków indywidualnych, dwóch, które mają własne bankomaty, ale nie umożliwiają wypłat w bankomatach innych operatorów (lub nie mają z nimi umów), i jeszcze dwóch, które pominęły w ankiecie pytania o bankomaty.

W ankiecie zawarliśmy pytanie o dostępność architektoniczną bankomatów tychże operatorów zewnętrznych, z którymi banki mają zawarte umowy. Na wykresie poniżej widać, że dostępność architektoniczna jest nieco niższa niż w przypadku własnych sieci należących do banków, ponieważ tu dominuje dostępność na poziomie 61-80% (tam 81-100%).

## Jaki odsetek bankomatów udostępnianych przez podmioty trzecie zapewnia możliwość swobodnego dostępu architektonicznego do bankomatów?



- **Instrukcje głosowe i tekstowe.** Ponad 70% banków przyznało, że żadne z ich bankomatów nie wydaje instrukcji i w formie głosowej i tekstowej, co jest ważne dla osób niewidomych i niedosłyszących.
- **Dostosowanie do potrzeb osób słabowidzących.** Ponad 85% banków stwierdziło, że żaden ich bankomat nie zapewnia możliwości powiększenia tekstu lub zwiększenia kontrastu na ekranie, co ułatwiłoby osobom słabowidzącym korzystanie z tych urządzeń.
- **Oznakowanie przycisków.** 67% banków nie ma żadnych bankomatów, które by miały opisowe oznakowanie przycisków, co pomogłoby osobom z zaburzeniami widzenia barw.
- **Komunikacja błędów.** Ponad 70% banków nie ma żadnych bankomatów, które są w stanie dostarczyć informację o błędzie w sposób zrozumiały dla osób niesłyszących (np. wyświetlając sygnał błędu na ekranie).
- **Ergonomia użytkowania.** Również ponad 70% banków nie posiada żadnych bankomatów dostosowanych do obsługi przez osoby z ograniczoną sprawnością motoryczną mających przyciski odpowiedniego rozmiaru, których naciśnięcie nie wymaga dużej siły.
- **Zapobieganie migotaniu ekranu.** Ponad 70% banków zgłosiło, że nie ma bankomatów, które zapobiegają migotaniu ekranu, co jest istotne dla osób podatnych na ataki epilepsji.
- **Wsparcie osób niewidomych i niedosłyszących.** Tyle samo (70%) banków zadeklarowało, że żadne z ich bankomatów nie oferują informacji wizualnych, dotykowych lub dźwiękowych, ułatwiających korzystanie z terminala osobom niewidomym i niedosłyszącym. Natomiast dla pozostałych banków (30% wszystkich respondentów) ten aspekt jest ważny, dlatego zadeklarowały, że takie funkcjonalności zapewniają w najwyższym możliwym przedziale (81-100% bankomatów).
- **Bankomaty podmiotów trzecich.** Bankomaty udostępniane przez podmioty trzecie często nie spełniają standardów dostępności. Banki powinny podnieść wymagania wobec tych podmiotów, aby poprawiły dostępność swoich urządzeń. 13 banków spośród ankietowanych w ogóle nie prowadzi obsługi gotówkowej, a w konsekwencji – nie wykorzystuje bankomatów.

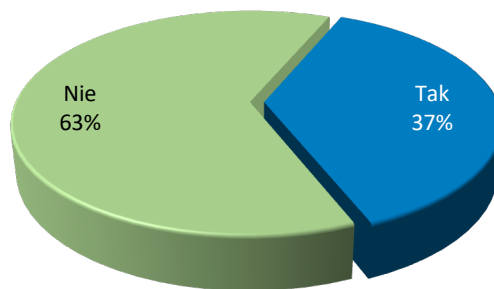
## Kontakt

- **Procedury ułatwiające podpisanie umów.** Około dwóch trzecich (63%) 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 59% 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 esemesy 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 30% 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.** 56% 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 umów.** Niemal trzy czwarte (74%) banków deklaruje, że umożliwia zdalne zawieranie umów, co jest szczególnie ważne dla osób, które mają trudności z fizycznym dostępem do placówek bankowych.
- **Fizyczne zawieranie umów poza placówką.** Z kolei nieco ponad połowa (56%) banków umożliwia zawieranie umów poza placówkami, co zwiększa dostępność usług dla osób, które nie mogą osobiście odwiedzić oddziału.
- **Zdalne rozwiązywanie umów.** Podobna liczba (59%) banków pozwala zdalnie rozwiązywać umowy. To kolejne udogodnienie, które zwiększa dostępność usług bankowych.

## Ewaluacja dostępności

- **Ocena efektywności dostosowań.** Niepełna 30% banków przeprowadziło ocenę efektywności rozwiązań wprowadzonych w ciągu ostatnich pięciu lat. To wskazuje potencjalną lukę w monitorowaniu i ocenie skuteczności wdrażanych rozwiązań dostępności.
- **Uwzględnianie opinii osób ze szczególnymi potrzebami.** Spośród banków, które przeprowadziły ocenę efektywności, tylko 38% zadeklarowało, że, uwzględniły 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 znaczna rozbieżność w podejściu banków komercyjnych do zapewnienia dostępności świadczonych usług. Na rynku funkcjonują obok siebie podmioty, które w zaawansowanym stopniu wdrożyły odpowiednie rozwiązania, by zwiększyć swoją inkluzywność, jak i te, które są dopiero na początku tego procesu, który niewątpliwie będzie dla nich poważnym wyzwaniem.

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



z uwagi na krótki czas pozostały do obowiązywania ustawy (nieco ponad rok), banki nie będą w stanie zapewnić pełnej zgodności z jej postanowieniami w dniu obowiązywania.

Podsumujmy wyniki badań.

- Mniej niż połowa banków spełnia minimalne wymagania dotyczące dostępności informacyjno – komunikacyjnej. Niektóre oferują obsługę w języku migowym, ale tylko z wykorzystaniem tłumaczenia online. Niektóre banki mają rozwiązania ułatwiające komunikację, takie jak pętle indukcyjne, ale 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 prawie 80% 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.
- Znaczna większość banków nie dostosowała swoich usług do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną czy autyzmem.
- Banki wykazują umiarkowaną zgodność swoich aplikacji webowych i mobilnych z wytycznymi WCAG 2.1, a zgodność z nowszą wersją WCAG 2.2 jest niższa. Wskazuje to na konieczność dostosowania usług cyfrowych do zmieniających się standardów dostępności.
- Sposoby identyfikacji konsumenta i składania podpisów elektronicznych także wymagają poprawy, gdyż ponad połowa banków nie dostosowała ich do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku.
- Bankomaty w Polsce w ograniczonym stopniu odpowiadają na potrzeby użytkowników z różnymi niepełnosprawnościami. Szczególnie brakuje udogodnień dla osób niewidomych i niedosłyszących oraz dostosowań ergonomicznych. Banki korzystające z bankomatów podmiotów trzecich przywiązują zazwyczaj niską uwagę do ich dostępności.
- Na uznanie zasługuje wdrożenie rozwiązań umożliwiających zdalne nawiązywanie i rozwiązywanie umowy przez większość banków.
- 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 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 zbierał doświadczenia i opinie organizacji społecznych i dzielił się nimi z rynkiem, promując dobre praktyki i wskazując niedociągnięcia. Można się więc spodziewać, że w czerwcu 2025 roku bankowość detaliczna w Polsce będzie znacznie bardziej dostępna niż obecnie.

