Dostępność usług bankowości detalicznej

Analiza zgłoszeń o niespełnianiu wymagań dostępności

czerwiec 2026

dr Andrzej Stopczyński
Marta Wenclewska
przy wsparciu
Maciej Czapliński
Michał Sas
Patryk Słodziński

Departament Dostępności, Analiz i Legislacji
Biuro Rzecznika Finansowego

Spis treści

Krótko i prosto 6
Polski akt o dostępności 6
Zawiadomienia o niedostępnych usługach 6
Cel i metodologia raportu 6
Obszary objęte badaniem 6
Dostępność stron internetowych banków 7
Dostępność aplikacji mobilnych banków 8
Dostępność usług bankowych 8
Zrozumiałość dokumentów 9
Dostępność cyfrowa dokumentów 10
Dostępność procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg 10
Podsumowanie 11
Pełny raport 13
Część I – Informacje ogólne 13
1. Wprowadzenie 13
2. Źródło danych i zakres analizy 13
3. Charakterystyka podmiotów składających autozawiadomienia 14
4. Zakres analizowanych obszarów dostępności 16
5. Sposób prezentacji wyników 18
Część II – Wyniki analizy obszarów dostępności 20
6. Dostępność elektronicznych kanałów kontaktu z bankiem 20
6.1. Dostępność stron internetowych banków 20
6.2. Dostępność aplikacji mobilnych banków 23
7. Dostępność usług bankowości detalicznej wynikająca z art. 16 PAD 31
8. Najważniejsze ustalenia 36
8.1. Dostępność usług bankowości detalicznej w formie stacjonarnej 36
8.2. Dostępność usług bankowości detalicznej w kanałach elektronicznych. 37
8.3. Zrozumiałość dokumentów dotyczących usług bankowych 37
8.4. Dostępność cyfrowa dokumentów dotyczących usług bankowych 38
8.5. Najważniejsze ustalenia wynikające z części dotyczącej zgłoszeń braku dostępności usług bankowości detalicznej zgodnie z art. 16 PAD 38
9. Dostępność procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg 39
10. Zakończenie 43

Spis tabel, boxów i rysunków

Box 1. Czym jest autozawiadomienie 14
Tabela 1. Liczby i udziały wyróżnionych rodzajów podmiotów, które zgłosiły brak dostępności 15
Rysunek 1. Liczby wyróżnionych rodzajów podmiotów, które zgłosiły brak dostępności 15
Rysunek 2. Udziały wyróżnionych rodzajów podmiotów w liczbie podmiotów zgłaszających brak dostępności 16
Box 2. Wymagania dostępności w usługach bankowości detalicznej 17
Box 3. Jak interpretować histogram 18
Box 4. Kwartyle 19
Box 5. Wykres skrzynkowy 19
Tabela 2. Zgłoszenie niedostępności strony internetowej 20
Tabela 3. Status działań naprawczych, aby zapewnić dostępność stron internetowych 21
Rysunek 3. Histogram deklarowanych przez banki komercyjne terminów zapewnienia dostępności stron internetowych 21
Rysunek 4. Histogram deklarowanych przez banki spółdzielcze terminów zapewnienia dostępności stron internetowych 22
Tabela 4. Kwartyle deklarowanych terminów zapewnienia dostępności stron internetowych 22
Rysunek 5. Wykresy skrzynkowe deklarowanych terminów zapewnienia przez banki dostępności stron internetowych 23
Tabela 5. Odpowiedzi banków na pytanie o zgłoszenie niedostępności aplikacji 23
Tabela 6. Status działań naprawczych w celu zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych 24
Rysunek 6. Histogram deklarowanych przez banki komercyjne terminów zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych 25
Rysunek 7. Histogram deklarowanych przez banki spółdzielcze terminów zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych 25
Tabela 7. Kwartyle deklarowanych terminów zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych 26
Rysunek 8. Wykresy skrzynkowe deklarowanych terminów zapewnienia przez banki dostępności aplikacji mobilnych 26
Rysunek 9. Dostępność stron internetowych (kategorie kumulacyjne) 27
Rysunek 10. Liczba banków, które deklarowały, że mają strony internetowe o określonym poziomie dostępności 28
Rysunek 11. Dostępność aplikacji mobilnych (kategorie kumulacyjne) 29
Rysunek 12. Liczba banków deklarujących, że mają aplikacje mobilne o określonym poziomie dostępności 30
Tabela 8. Banki zgłaszające niespełnienie wymagań dostępności usług bankowości detalicznej wynikających z art. 16 PAD 32

Tabela 9. Udział banków zgłaszających niedostępność w wybranych obszarach dostępności usług bankowości detalicznej (art. 16 PAD)..... 32
Tabela 10. Indeks dostępności usług – ujęcie syntetyczne 34
Tabela 11. Terminy zapewnienia dostępności - ujęcie syntetyczne 35
Tabela 12. Odpowiedzi banków na pytanie o zgłoszenie niedostępności procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg 39
Tabela 13. Stopień dostępności procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg (samoocena banków) 40
Tabela 14. Status działań naprawczych w celu zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg (samoocena banków) 40
Rysunek 13. Histogram deklarowanych przez banki komercyjne terminów zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg..... 41
Rysunek 14. Histogram deklarowanych przez banki spółdzielcze terminów zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg..... 41
Tabela 15. Kwartyle terminów zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg 42
Rysunek 15. Wykresy skrzynkowe terminów zapewnienia przez banki dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg..... 42

Krótko i prosto

Jeśli nie masz czasu czytać całego raportu albo nie masz ochoty mierzyć się ze specjalistycznym słownictwem i wykresami skrzynkowymi, zapraszamy do lektury tego streszczenia. W przeciwnym razie proponujemy zacząć lekturę od strony 13.

Polski akt o dostępności

Od 28 czerwca 2025 r. wybrane usługi banków i innych instytucji finansowych muszą być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami. Są to m.in. usługi związane z rachunkiem, usługi płatnicze, kredyty i pożyczki oraz usługi maklerskie. Obowiązki te wprowadziła ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, czyli tzw. polski akt o dostępności (**PAD**). Jej przepisy wdrażają europejską dyrektywę, a to oznacza, że zbliżony poziom dostępności i ochrony klientów obowiązuje w całej Unii Europejskiej.

Zawiadomienia o niedostępnych usługach

Rzecznik Finansowy (**RF**) nadzoruje instytucje finansowe, w tym przede wszystkim banki, czy właściwie wywiązują się ze swoich obowiązków. Podmioty te mają obowiązek powiadamiać RF o przypadkach niepełnej dostępności swoich usług. Przed wejściem w życie PAD opracowaliśmy formularz, który zamieściliśmy na stronie internetowej RF. W ciągu miesiąca (do końca lipca 2025) dostaliśmy zgłoszenia od 520 podmiotów, w tym 472 od banków (450 spółdzielczych i 22 komercyjnych).

Cel i metodologia raportu

Autozawiadomienia są cennym źródłem informacji o poziomie dostępności usług bankowości detalicznej– pozwalają stwierdzić, jakie problemy identyfikują instytucje finansowe i jak sobie z nimi radzą. W oparciu o autozawiadomienia powstał ten raport. Znacząca większość zgłoszeń (91%) pochodziła od banków i dlatego ograniczyliśmy nasz raport do tych instytucji (w podziale na banki komercyjne i spółdzielcze).

Raport nie wyczerpuje w pełni obrazu dostępności usług bankowości detalicznej w Polsce. Wynika to z faktu, że przedstawione dane opierają się na deklaracjach samych banków oraz że nie wszystkie instytucje przekazały informacje. Jednocześnie zakres zgromadzonych danych jest szeroki i obejmuje zdecydowaną większość sektora, co pozwala na rzetelne wskazanie kluczowych obszarów wyzwań i trudności, z jakimi banki mierzą się przy wdrażaniu nowych regulacji.

Obszary objęte badaniem

Badaliśmy następujące obszary:

- **strony internetowe**, które do niedawna stanowiły podstawowy kanał dostępu klientów do usług finansowych,

- **aplikacje mobilne**, które stają się głównym sposobem dostępu do usług bankowych,
- **atrybuty usługi** bankowości detalicznej (postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych, bezpieczeństwa i usług płatniczych – zarówno w placówkach, jak i kanałach elektronicznych),
- **zrozumiałość dokumentów** w tym czy są w pełni zrozumiałe dla osób posługujących się językiem na poziomie B2,
- **procedury reklamacyjne i procedury rozpatrywania skarg** na niedostępność usług.

Banki, które powiadamiały nas o niepełnej dostępności w poszczególnych obszarach, deklarowały:

- **w jakim stopniu** dany obszar usług jest dostępny (niskim, średnim albo wysokim),
- czy rozpoczęły już **działania naprawcze**, czy dopiero je planowały,
- planowany termin zapewnienia **pełnej dostępności**.

Dostępność stron internetowych banków

20 banków komercyjnych i 424 banki spółdzielcze zgłosiły, że ich strony internetowe nie spełniają jeszcze wszystkich wymagań dostępności. Jeden bank komercyjny i 21 spółdzielczych zadeklarowały, że ich strony już są w pełni dostępne.

W momencie składania autozawiadomień większość banków (16 komercyjnych i 361 spółdzielczych) rozpoczęła już działania naprawcze, a 2 komercyjne i 57 spółdzielczych zadeklarowało, że planują je rozpocząć. Od 2 banków komercyjnych i 5 banków spółdzielczych nie uzyskaliśmy odpowiedzi.

Wszystkie banki komercyjne wypełniające formularz zadeklarowały, że spełnią wymogi dostępności nie później niż do połowy 2028 r., jednak większość banków (11) wskazała, że zapewni dostępność stron internetowych do końca III kwartału 2026 r.

Banki spółdzielcze podały bliższy horyzont. Z wyjątkiem pojedynczych przypadków, banki spółdzielcze zadeklarowały zapewnienie dostępności stron internetowych nie później niż w roku 2027.

Banki wskazywały wykorzystywane strony internetowe i przypisywały im poziom dostępności w trzystopniowej skali: niski, średni lub wysoki. Wiele instytucji deklarowało więcej niż jedną stronę internetową, często o zróżnicowanym poziomie dostępności. Wśród banków komercyjnych 17 zadeklarowało występowanie stron

internetowych o niskim poziomie dostępności, 11 — o średnim poziomie dostępności, natomiast 5 — o wysokim poziomie dostępności.

W przypadku banków spółdzielczych wartości te wyniosły odpowiednio: 314 stron internetowych o niskim poziomie dostępności, 173 o średnim poziomie dostępności oraz 52 o wysokim poziomie dostępności.

Dostępność aplikacji mobilnych banków

17 banków komercyjnych i 431 spółdzielczych zgłosiło, że ich aplikacje mobilne nie spełniają wymagań dostępności w pełni. 4 banki komercyjne i 14 spółdzielczych zadeklarowało, że ich aplikacje są dostępne.

12 banków komercyjnych i 317 spółdzielczych zgłosiło, że już podjęło działania, by zapewnić dostępność aplikacji. 3 banki komercyjne i 111 banków spółdzielczych dopiero je planuje.

Większość banków komercyjnych (12) zgłaszających niepełną dostępność aplikacji mobilnej zamierzało zakończyć to zadanie w 2026 r. Spośród pozostałych 4 banki deklarowało zapewnienie dostępności do końca 2027 r., a jeden – w 2028 r.

W przypadku banków spółdzielczych termin ten jest krótszy - z wyjątkiem pojedynczego przypadku sektor ma uzyskać pełną dostępność do końca 2027 r.

Banki wskazywały wykorzystywane aplikacje mobilne i przypisywały im poziom dostępności w trzystopniowej skali. W wielu przypadkach pojedyncza instytucja deklarowała więcej niż jedną aplikację, często o zróżnicowanym poziomie dostępności.

Wśród banków komercyjnych 13 zadeklarowało występowanie aplikacji o niskim poziomie dostępności, 6 — o średnim, natomiast 2 — o wysokim.

W przypadku banków spółdzielczych wartości te wyniosły odpowiednio: 293 aplikacji o niskim poziomie dostępności, 214 o średnim poziomie dostępności oraz 7 o wysokim poziomie dostępności.

Dostępność usług bankowych

Art. 16 PAD stawia instytucjom szczególne wymagania w zakresie usług bankowości detalicznej. Podmioty mają obowiązek zapewnić dostępność:

- metod identyfikacji konsumenta,
- składania podpisów elektronicznych,
- mechanizmów bezpieczeństwa,
- usług płatniczych.

W ankietach brak pełnej dostępności (wszystkie 4 obszary) zgłosiło 20 banków komercyjnych i 415 spółdzielczych. Fakt, że pozostałe banki (2 komercyjne i 35

spółdzielczych) jej nie zgłosiły, przyjmujemy jako deklarację, że w tych podmiotach powyższe wymagania są spełnione.

W **usługach stacjonarnych** banki deklarowały wyższy poziom dostępności. Tylko 1 bank komercyjny i 27 spółdzielczych zgłosiło niedostępność procedury identyfikacji konsumenta, 1 komercyjny i 28 spółdzielczych– niedostępność procedur bezpieczeństwa, a 2 komercyjne i 37 spółdzielczych– niedostępność usług płatniczych.

W **kanałach elektronicznych** dane prezentowane przez banki wskazują większe problemy z dostępnością usług:

- 13 banków komercyjnych i 340 spółdzielczych zgłosiło niepełną dostępność procedur identyfikacji
- 11 banków komercyjnych i 317 spółdzielczych wskazało na problemy z dostępnością podpisów elektronicznych
- 11 banków komercyjnych i 234 banki spółdzielcze zgłosiło niepełną dostępność procedur bezpieczeństwa
- 13 banków komercyjnych i 359 banków spółdzielczych wskazało na brak pełnej dostępności w usługach płatniczych

Wydaje się, że największe wyzwania związane z wdrażaniem wymagań dostępności dotyczą rozwiązań technologicznych w systemach bankowości elektronicznej. Banki spółdzielcze zgłaszały niedostępność w tym zakresie częściej niż komercyjne.

Większość banków już rozpoczęła usuwanie niedostępności w kanałach elektronicznych. Również w tym przypadku sektor banków spółdzielczych wskazał krótsze terminy. W bankach spółdzielczych dominują terminy przypadające na 2025 r., w bankach komercyjnych częściej wskazywane są daty przypadające na 2026 r. lub później.

Zrozumiałość dokumentów

PAD wprowadza w tym kontekście dwa kryteria dostępności. Po pierwsze, nakazuje, aby dokumenty były zrozumiałe. Po drugie, gramatyka i słownictwo powinny być dostępne dla osób znających język na poziomie B2 (zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy).

W formularzach banki oceniały poziom zrozumiałości swoich dokumentów w czterostopniowej skali (niski, średni, wysoki, dokument w pełni dostępny), na podstawie kryteriów zaproponowanych przez RF w odniesieniu do wskazanych detalicznych usług bankowych (kredyt konsumencki, kredyt hipoteczny, usługa maklerska, usługa pieniądza elektronicznego oraz usługa powiązana z rachunkiem płatniczym).

Wyniki wskazują, że banki komercyjne oceniają zrozumiałość dokumentów przede wszystkim na poziomie umiarkowanym, przy czym w pojedynczych przypadkach

wskazywany był poziom wysoki (usług płatniczych powiązanych z rachunkiem). Najniższe oceny dotyczą w szczególności umów kredytu hipotecznego oraz usług płatniczych świadczonych bez rachunku.

Banki spółdzielcze najczęściej wskazują poziom umiarkowany lub niski, przy czym tylko w jednym obszarze odnotowano ocenę wyższą niż umiarkowana. Najsłabsze wyniki w tej grupie dotyczą zrozumiałości umów w zakresie usług płatniczych świadczonych bez rachunku.

Dostępność cyfrowa dokumentów

Zgodnie z PAD dokumenty bankowe powinny być zrozumiałe, ale również dostępne cyfrowo. To znaczy, że można je m.in. czytać za pomocą narzędzi wspomagających, np. czytnika ekranu.

Podobnie jak w przypadku oceny zrozumiałości dokumentów, banki oceniały ich dostępność cyfrową w czterostopniowej skali dla poszczególnych rodzajów usług bankowych, a także w tym przypadku zastosowano ocenę poziomu dostępności usług.

Wyniki wskazują, że banki komercyjne oceniają dostępność cyfrową dokumentów na stabilnym poziomie umiarkowanym we wszystkich analizowanych usługach. Najniższe oceny dotyczą dokumentów związanych z kredytem hipotecznym, natomiast najwyższe odnoszą się do dokumentów dotyczących usług płatniczych (bez rachunku płatniczego).

Z kolei banki spółdzielcze we wszystkich analizowanych obszarach wskazują poziom niski. Najniższe oceny dotyczą dostępności cyfrowej dokumentów usług płatniczych (bez rachunku), natomiast relatywnie najwyższe – choć nadal pozostające na poziomie niskim – odnoszą się do dokumentów kredytu hipotecznego.

Dostępność procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg

Dostępność procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg ma duże znaczenie dla ochrony praw konsumentów, ponieważ umożliwia zgłaszanie problemów oraz dochodzenie roszczeń. Analiza autozawiadomień wskazuje, że w bankach spółdzielczych niedostępność zgłasza większy odsetek podmiotów niż w bankach komercyjnych. Wśród banków komercyjnych niedostępność procedur reklamacyjnych deklarowało **45,5% podmiotów**, podczas gdy **50%** wskazało dostępność. W bankach spółdzielczych poziom niedostępności był wyższy – **56,2%** (niedostępność) do **42,7%** banków spółdzielczych, które deklarowały dostępność.

Ocena dostępności tych procedur jest w obu sektorach najczęściej umiarkowana. W bankach komercyjnych **60%** podmiotów ocenia dostępność jako średnią, a **40%** jako wysoką (brak ocen niskich). W bankach spółdzielczych również dominuje poziom średni (**80,6%**), jednak pojawiają się także oceny niskie (**16,6%**), przy bardzo niewielkim udziale ocen wysokich (**2,8%**).

Zdecydowana większość banków prowadziła działania naprawcze już w momencie złożenia autozawiadomienia, niezależnie od poziomu zaawansowania dostępności. Planowane terminy dostosowania wskazywały na stosunkowo krótki horyzont zmian – najczęściej koniec 2025 r.

Podsumowanie

- Na przełomie czerwca i lipca 2025 r. do Biura Rzecznika Finansowego wpłynęły **520** autozawiadomień o braku dostępności (pełnym lub częściowym). Składając je, podmioty wykonywały obowiązek nałożony przez PAD. Zdecydowaną większość z nich, tj. **90,7%** (472 podmioty), stanowiły zgłoszenia pochodzące od banków, co potwierdza dominującą rolę sektora bankowego w procesie dostosowywania się do nowych wymogów regulacyjnych w zakresie dostępności.
- Bankowość cyfrowa pozostaje największą barierą. To kanały elektroniczne stanowią główne wyzwanie wdrożeniowe. Brak pełnej dostępności stron internetowych zgłosiło ponad **90%** badanych banków. Trudna sytuacja dotyczyła również aplikacji mobilnych, gdzie problemy zidentyfikowało **77,3%** banków komercyjnych i aż **95,8%** spółdzielczych.
- Największe trudności technologiczne występują w obszarze identyfikacji konsumenta oraz usług płatniczych w kanałach zdalnych. W przypadku banków spółdzielczych problem z dostępnością usług płatniczych online zgłosiło aż **86,5%** podmiotów. Banki komercyjne wskazały, że największe niedostępności w kanałach zdalnych występują w obszarze identyfikacji konsumenta oraz usług płatniczych – problem ten zgłosiło 65% podmiotów.
- Banki rzadko osiągają jednolity poziom dostępności we wszystkich kanałach cyfrowych. Poszczególne serwisy i aplikacje znajdowały się na różnych etapach dostosowania, od niskiego do wysokiego**. Cyfrowy ekosystem banków ma charakter niejednorodny**: nowoczesne i dostępne rozwiązania funkcjonują równolegle z systemami, które nadal mogą stanowić źródło barier dla użytkowników, a postępy w zakresie dostępności mają charakter punktowy, widoczny raczej w wybranych elementach oferty cyfrowej niż w jej całości.
- Raport wskazuje na konieczność uproszczenia języka bankowego. Dokumenty są oceniane jako jedynie umiarkowanie zrozumiałe, a najniższe wskaźniki dotyczą umów kredytów hipotecznych oraz usług płatniczych bez rachunku. Mało który bank spełniał wymóg komunikacji na poziomie przystępności językowej B2.
- Około połowa banków (45,5% komercyjnych i 56,2% spółdzielczych) wskazała, że ich procedury składania skarg i reklamacji nie są jeszcze w pełni dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

- Sektor bankowy jest w fazie intensywnych prac – większość instytucji już rozpoczęła działania naprawcze. Banki spółdzielcze deklarowały szybsze tempo, planując osiągnięcie dostępności w wielu obszarach (np. strony www, dokumenty) **do końca 2025 roku**. Banki komercyjne ze względu na złożoność systemów wskazywały częściej **na lata 2026–2027**, a w skrajnych przypadkach technologicznych nawet **na rok 2028**.
- W przeciwieństwie do obszaru cyfrowego, obsługa w placówkach stacjonarnych wypada relatywnie dobrze – niedostępność procedur w tym zakresie zgłosiło **mniej niż 10% banków**. Może to wynikać z elastycznego dostosowania sposobu obsługi do potrzeb konkretnego klienta. Niska liczba zgłoszeń w tym obszarze może również oznaczać, że bariery w środowisku fizycznym są częściej rozwiązywane doraźnie lub „na bieżąco" w trakcie obsługi, a tym samym nie są formalnie rejestrowane jako przypadki niedostępności, w przeciwieństwie do rozwiązań cyfrowych, gdzie problemy mają bardziej trwały i powtarzalny charakter.

Pełny raport

Część I – Informacje ogólne

1. Wprowadzenie

Zapewnienie dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami stanowi jeden z istotnych elementów współczesnej polityki regulacyjnej w sektorze finansowym.

28 czerwca 2025 r. weszła w życie ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, określana dalej jako **PAD** (polski akt o dostępności). Ustawa ta implementuje do krajowego porządku prawnego dyrektywę **European Accessibility Act (dalej EAA)** i wprowadza wiążące obowiązki zapewniania dostępności określonych produktów i usług.

W odniesieniu do sektora finansowego ustawa obejmuje w szczególności **usługi bankowości detalicznej**, nakładając na podmioty rynku finansowego obowiązek zapewnienia dostępności zarówno w zakresie sposobu świadczenia usług, jak i przekazywanych klientom informacji. Usługi bankowości detalicznej to przede wszystkim usługi związane z rachunkiem płatniczym, usługi płatnicze, kredyty i pożyczki oraz usługi maklerskie.

Zgodnie z przepisami ustawy **RF pełni funkcję organu nadzoru rynku** w zakresie dostępności usług bankowości detalicznej.

Jednym z instrumentów przewidzianych w ustawie jest mechanizm **autozawiadomień**, polegający na obowiązku poinformowania właściwego organu nadzoru o stwierdzonym niespełnianiu wymagań dostępności. Zgodnie z art. 32 ust. 2 pkt 6 PAD usługodawca jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania informacji o stwierdzonej niedostępności usługi oraz o działaniach podejmowanych w celu jej usunięcia.

Mechanizm ten pełni istotną funkcję w systemie nadzoru nad dostępnością usług, umożliwiając identyfikację obszarów problemowych oraz monitorowanie działań podejmowanych przez instytucje finansowe w celu dostosowania swoich usług do wymogów regulacyjnych.

2. Źródło danych i zakres analizy

Raport opiera się na analizie informacji o niespełnianiu wymagań dostępności przekazanych do RF przez podmioty rynku finansowego w formie autozawiadomień.

W celu zapewnienia spójności oraz porównywalności przekazywanych danych pracownicy RF przygotowali **standaryzowany formularz zgłoszeniowy**, umożliwiający instytucjom finansowym raportowanie przypadków niedostępności usług oraz przedstawianie planowanych działań naprawczych.

Formularz opracował Departament Dostępności, Analiz i Legislacji Biura Rzecznika Finansowego we współpracy z organizacjami branżowymi reprezentującymi podmioty rynku finansowego. Jego konstrukcja pozwala na ujednolicone zbieranie informacji dotyczących:

- obszarów, w których zidentyfikowano bariery dostępności,
- stopnia zaawansowania działań naprawczych,
- deklarowanych terminów zapewnienia dostępności.

Dane wykorzystane w niniejszej analizie obejmują zgłoszenia przekazane do RF **do końca lipca 2025 r.**

Zgromadzony materiał empiryczny ma charakter **selektywny**. Obejmuje on wyłącznie przypadki zgłoszonego niespełniania wymagań dostępności i nie odzwierciedla pełnego obrazu poziomu dostępności usług świadczonych przez instytucje finansowe. Z tego względu wyniki analizy należy interpretować przede wszystkim jako **identyfikację obszarów ryzyka oraz trudności we wdrażaniu nowych regulacji**, a nie jako kompleksową ocenę dostępności usług bankowości detalicznej w Polsce.

Box 1. Czym jest autozawiadomienie

- To **formalna informacja składana przez usługodawcę do właściwego organu nadzoru** (np. RF), że oferowana usługa **nie spełnia wymagań dostępności określonych w ustawie**.
- Autozawiadomienie to **obowiązek prawny**; wynika z art. 32 ust. 5 i 6 PAD.
- W autozawiadomieniu usługodawca wskazuje **zakres niezgodności** oraz **planowane działania naprawcze**.

3. Charakterystyka podmiotów składających autozawiadomienia

Do końca lipca 2025 r. do RF wpłynęły informacje o niespełnianiu wymagań dostępności usług bankowości detalicznej przekazane przez **520 podmiotów rynku finansowego** świadczących usługi na rzecz konsumentów.

Zdecydowaną większość zgłoszeń stanowiły autozawiadomienia pochodzące od banków. Łącznie **472 banki** przekazały informacje o występowaniu niedostępności w co najmniej jednym obszarze świadczonych usług, co stanowi **90,7% wszystkich podmiotów składających zgłoszenia**.

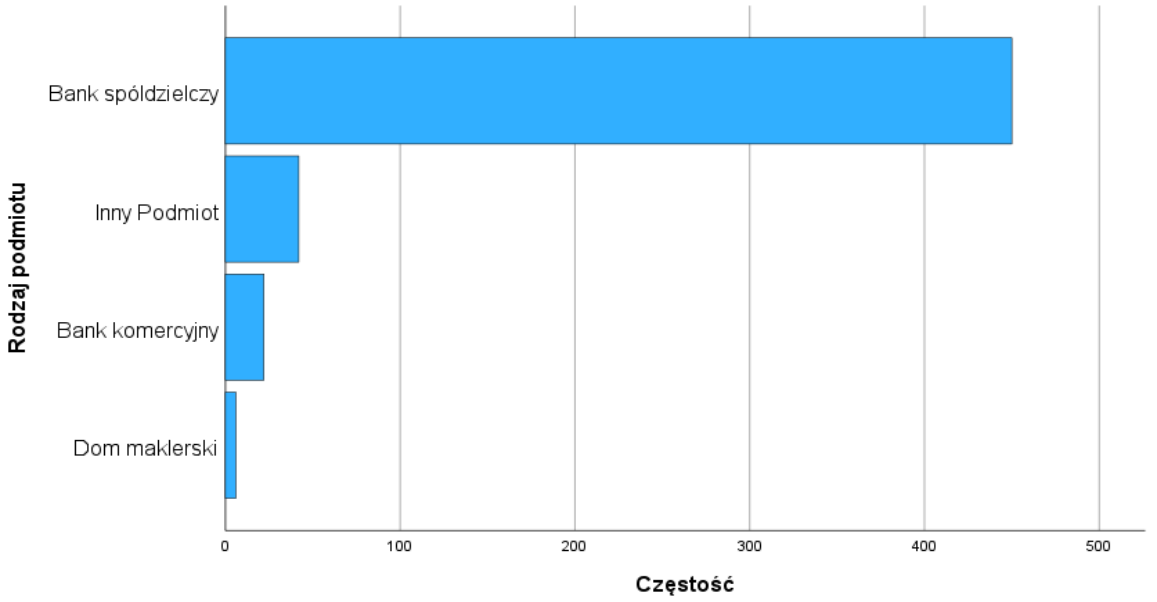
Szczegółową strukturę zgłoszeń przedstawia **tabela 1**, natomiast wykresy na **rysunku 1** i **rysunku 2** ilustrują odpowiednio liczbę oraz udział poszczególnych typów podmiotów w ogólnej liczbie zgłoszeń.

Pojedyncze informacje o niespełnianiu wymagań dostępności wpłynęły do RF w innej formie niż przez formularz zgłoszeniowy. Ich liczba była jednak niewielka i nie miała istotnego wpływu na strukturę analizowanego zbioru danych.

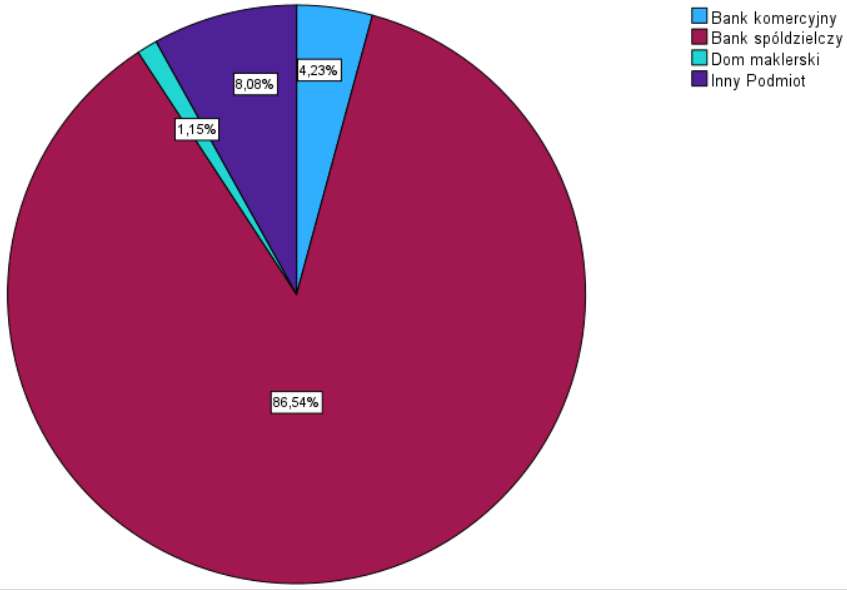
Tabela 1. Liczby i udziały wyróżnionych rodzajów podmiotów, które zgłosiły brak dostępności

Rodzaj podmiotu	Liczba podmiotów	Udział w ogólnej liczbie podmiotów (w %)
Bank spółdzielczy	450	86,5
Bank komercyjny	22	4,2
Dom maklerski	6	1,2
Inny podmiot	42	8,1
Ogółem	**520**	**100**

Rysunek 1. Liczby wyróżnionych rodzajów podmiotów, które zgłosiły brak dostępności



Rysunek 2. Udziały wyróżnionych rodzajów podmiotów w liczbie podmiotów zgłaszających brak dostępności



Z uwagi na dominującą rolę banków w strukturze zgłoszeń dalsza analiza w tym raporcie została ograniczona do tych instytucji. Wyniki przedstawiono odrębnie dla **banków komercyjnych** oraz **banków spółdzielczych**, co pozwoliło na uchwycenie różnic pomiędzy tymi segmentami banków w charakterze zgłaszanych problemów oraz deklarowanych działaniach naprawczych.

Łącznie analizą objęto zgłoszenia przekazane przez **22 banki komercyjne** oraz **450 banków spółdzielczych**.

Należy podkreślić, że przedstawione wyniki mają charakter deklaratywny i opierają się na samoocenie instytucji. Tym samym, dopiero na etapie ew. kontroli RF ma możliwość w pełni zweryfikować otrzymane informacje.

4. Zakres analizowanych obszarów dostępności

Zakres przeprowadzonej analizy wynika bezpośrednio z konstrukcji formularza zgłoszeniowego RF służącego do przekazywania autozawiadomień o niespełnianiu wymagań dostępności. Formularz ten został opracowany tak, by umożliwić identyfikację głównych obszarów usług bankowości detalicznej, w których mogą występować braki dostępności dla konsumentów.

Wyróżniono kilka podstawowych obszarów, w których podmioty mogły zgłaszać występowanie niedostępności oraz przedstawiać informacje dotyczące podejmowanych działań naprawczych. Obejmują one zarówno kanały świadczenia usług, jak i elementy związane z treścią oraz sposobem przekazywania informacji klientom.

Analizie poddano następujące obszary:

- **strony internetowe**, które do niedawna stanowiły podstawowy kanał dostępu klientów do usług finansowych,
- **aplikacje mobilne**, które stają się głównym sposobem dostępu do usług bankowych,
- **usługi bankowości detalicznej w rozumieniu art. 16 ust. 1 PAD**, obejmujące postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych, bezpieczeństwa i usług płatniczych (usług świadczonych zarówno w placówkach, jak i kanałach elektronicznych),
- **zrozumiałość dokumentów kierowanych do klientów**, w tym spełnianie wymogów komunikacji zrozumiałych dla osób znających język polski na poziomie B2 (art. 16 ust. 2 PAD),
- **procedury reklamacyjne i procesy rozpatrywania skarg**, które stanowią istotny element ochrony praw klientów.

Box 2. Wymagania dostępności w usługach bankowości detalicznej

Wyjaśnienie pojęć:

- **Postrzegalność:** właściwość usługi lub jej części lub informacji o produkcie albo usłudze umożliwiającą ich odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku.
- **Funkcjonalność:** właściwość usługi lub jej części umożliwiającą użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji.
- **Zrozumiałość**: właściwość usługi lub jej części lub informacji o produkcie albo usłudze umożliwiającą zrozumienie treści i informacji związanych z korzystaniem z produktu albo usługi zgodnie z jej przeznaczeniem.
- **Kompatybilność**: właściwość produktu albo usługi lub ich części umożliwiająca niezakłócone współdziałanie z innymi produktami lub usługami, w tym produktami i usługami, do których nie mają zastosowania przepisy PAD, albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, przeznaczonymi do korzystania z tego produktu albo tej usługi.

W autozawiadomieniach banki przekazywały nie tylko informacje o przypadkach niedostępności w poszczególnych obszarach, lecz także o działaniach podejmowanych w celu ich usunięcia. W szczególności instytucje wskazywały:

- przy części pytań - stopień dostępności danego obszaru usług, oceniany przy wykorzystaniu czterostopniowej skali (niski, średni, wysoki, w pełni dostępny),
- status działań naprawczych, określany jako planowany lub rozpoczęty,
- deklarowany termin zapewnienia dostępności.

Taki zakres informacji umożliwił analizę zarówno skali zgłaszanych problemów, jak i sposobu reagowania instytucji finansowych na brak dostępności. W dalszej części raportu wyniki przedstawiono odrębnie dla poszczególnych obszarów usług, co pozwala bardziej szczegółowo uchwycić charakter i zróżnicowanie zgłaszanych problemów.

5. Sposób prezentacji wyników

Poniżej przedstawiono wyniki analizy autozawiadomień przekazanych przez banki. Wanalizie wykorzystano informacje zawarte w formularzach zgłoszeniowych, dotyczące stopnia dostępności usług, podejmowanych działań naprawczych oraz deklarowanych terminów zapewnienia dostępności.

Dane dotyczące stopnia dostępności oraz statusu działań naprawczych zaprezentowano w formie zestawień liczbowych i procentowych, co pozwala określić skalę zgłaszanych problemów oraz stopień zaawansowania działań podejmowanych przez banki, by je usunąć.

Rozkład deklarowanych terminów zapewnienia dostępności przedstawiono przy wykorzystaniu wybranych narzędzi statystyki opisowej. W szczególności zastosowano histogramy, natomiast charakterystyczne wartości rozkładu zaprezentowano w postaci podziału na kwartyle oraz wykresów skrzynkowych.

Histogramy pokazują, jak rozkładają się deklarowane przez banki terminy zapewnienia dostępności. Kwartyle oraz wykresy skrzynkowe umożliwiają syntetyczne ujęcie typowych wartości oraz zakresu zróżnicowania tych terminów.

Box 3. Jak interpretować histogram

Histogram jest wykresem pokazującym rozkład analizowanych wartości. Na osi poziomej przedstawione są przedziały wartości (w niniejszym raporcie – okresy lub daty deklarowanego zapewnienia dostępności), natomiast wysokość słupków pokazuje **liczbę podmiotów wskazujących dany przedział**.

Każdy słupek histogramu odpowiada zatem liczbie zgłoszeń, w których banki deklarowały zapewnienie dostępności w określonym okresie.

Histogram pozwala w prosty sposób zobaczyć:

- które terminy zapewnienia dostępności pojawiają się najczęściej,
- czy deklarowane daty są skupione w jednym okresie, czy też rozłożone w czasie,
- czy występują pojedyncze zgłoszenia wskazujące znacznie późniejsze terminy dostosowania usług.

W niniejszym raporcie histogramy służą przede wszystkim do wizualnego przedstawienia **rozkładu deklarowanych przez banki terminów zapewnienia dostępności** w poszczególnych obszarach usług bankowości detalicznej.

Box 4. Kwartyle

Kwartyle są miarą statystyczną pozwalającą opisać rozkład analizowanych wartości. Dzielą one uporządkowany zbiór danych na cztery równe części.

pierwszy kwartyl (25%) oznacza wartość, poniżej której znajduje się 25% obserwacji,

mediana (50%) oznacza wartość środkową rozkładu,

trzeci kwartyl (75%) oznacza wartość, poniżej której znajduje się 75% obserwacji.

W tym raporcie kwartyle wykorzystujemy do opisania rozkładu deklarowanych przez banki terminów zapewnienia dostępności usług.

Box 5. Wykres skrzynkowy

Wykres skrzynkowy (boxplot) przedstawia rozkład danych w syntetycznej formie.

- dolna krawędź skrzynki oznacza pierwszy kwartyl,
- górna krawędź skrzynki oznacza trzeci kwartyl,
- linia wewnątrz skrzynki wskazuje medianę.

Od skrzynki mogą odchodzić tzw. „wąsy", które pokazują zakres większości obserwacji znajdujących się poza kwartylami.

Jeżeli w zbiorze danych występują wartości znacznie odbiegające od pozostałych, mogą być one oznaczane na wykresie jako obserwacje odstające (outliers).

Pozwala to łatwo zidentyfikować przypadki, w których deklarowane terminy znacząco różnią się od typowych wartości.

Dzięki takiej formie prezentacji wykres skrzynkowy umożliwia szybkie porównanie:

- typowego zakresu deklarowanych terminów,
- stopnia ich zróżnicowania,
- ewentualnych wartości skrajnych.

Część II – Wyniki analizy obszarów dostępności

6. Dostępność elektronicznych kanałów kontaktu z bankiem

Elektroniczne kanały komunikacji stanowią obecnie jeden z podstawowych sposobów korzystania z usług bankowości. Strony internetowe oraz aplikacje mobilne umożliwiają klientom dostęp do informacji o produktach finansowych, zarządzanie rachunkami oraz realizację transakcji płatniczych. Zapewnienie ich dostępności ma zatem istotne znaczenie z punktu widzenia równego dostępu do usług finansowych.

W formularzach autozawiadomień banki przekazywały informacje dotyczące dostępności obu tych kanałów elektronicznych. W tej części publikacji przedstawiono wyniki analizy zgłoszeń dotyczących dostępności **stron internetowych banków** oraz **aplikacji mobilnych**. Sekcja 6.1 i 6.2 wskazują udział banków zgłaszających brak dostępności odpowiednio stron i aplikacji. Sekcja 6.3 z kolei precyzuje z kolei jak podmioty oceniały poziom dostępności stron i aplikacji, których dotyczyło zgłoszenie (w trzystopniowej skali niski - średni - wysoki).

6.1. **Dostępność stron internetowych banków**

W analizowanym zbiorze danych **444 banki (w tym 20 banków komercyjnych oraz 424 banki spółdzielcze)** zgłosiły niespełnianie wymagań dostępności w odniesieniu do swoich stron internetowych. Jednocześnie 22 banki zadeklarowały, że ich strony w pełni spełniają te wymagania. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia **tabela 2**.

Tabela 2. Zgłoszenie niedostępności strony internetowej

Podmiot	Odpowiedź	Liczba podmiotów	Udział (%)
Banki komercyjne	Brak odpowiedzi	1	4,5
	NIE	1	4,5
	TAK	20	90,9
Banki spółdzielcze	Brak odpowiedzi	5	1,1
	Inna odpowiedź	1	0,2
	NIE	21	4,7
	TAK	424	94,0

Wysoki odsetek zgłoszeń dotyczących niedostępności stron internetowych wskazuje, że obszar ten stanowi jedno z głównych wyzwań związanych z wdrażaniem wymagań dostępności w sektorze bankowości detalicznej.

Banki przekazujące autozawiadomienia wskazywały również **status działań naprawczych** podejmowanych w celu zapewnienia dostępności stron internetowych.

Odpowiedzi udzielano przy wykorzystaniu dwustopniowej skali obejmującej działania **planowane** oraz działania **rozpoczęte**.

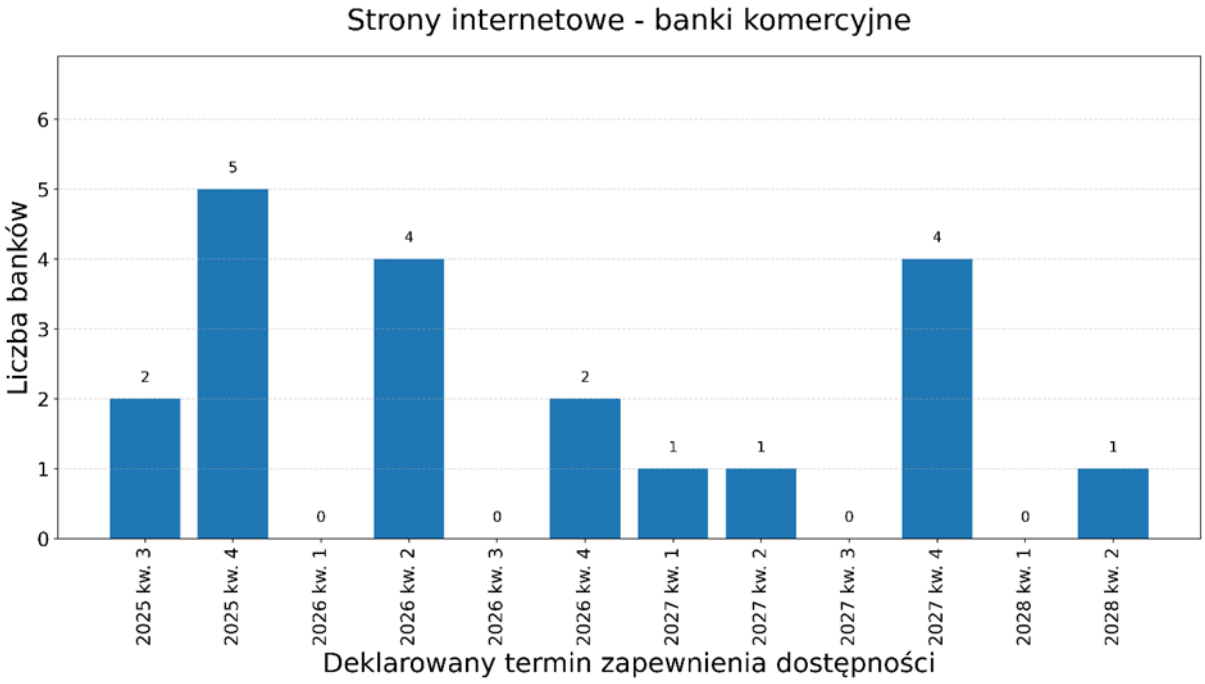
Zdecydowana większość banków zadeklarowała, że działania zmierzające do zapewnienia dostępności stron internetowych zostały już **rozpoczęte**. Dotyczyło to zarówno banków komercyjnych, jak i banków spółdzielczych. Szczegółowe dane dotyczące statusu działań naprawczych przedstawia **tabela 3**.

Tabela 3. Status działań naprawczych, aby zapewnić dostępność stron internetowych

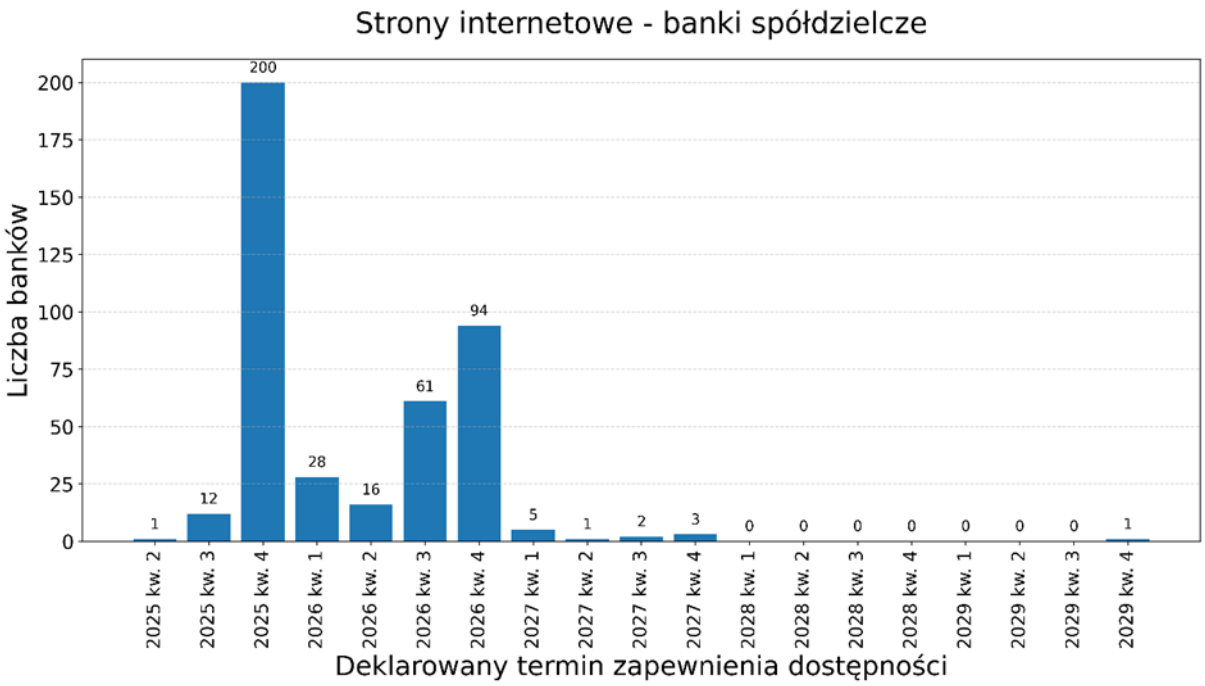
Podmiot	Status działań	Liczba podmiotów	Udział w grupie podmiotów (%)
Banki komercyjne	Inna odpowiedź	2	10,0
	Planowane	2	10,0
	Rozpoczęte	16	80,0
Banki spółdzielcze	Inna odpowiedź	5	1,2
	Planowane	57	13,5
	Rozpoczęte	361	85,3

Uzupełnieniem tej analizy są informacje dotyczące **deklarowanych terminów zapewnienia dostępności** stron internetowych. Histogramy przedstawione na **rysunku 3 i rysunku 4** ilustrują rozkład deklarowanych dat dla banków komercyjnych oraz banków spółdzielczych

Rysunek 3. Histogram deklarowanych przez banki komercyjne terminów zapewnienia dostępności stron internetowych



Rysunek 4. Histogram deklarowanych przez banki spółdzielcze terminów zapewnienia dostępności stron internetowych



Analiza histogramów wskazuje, że w przypadku banków spółdzielczych znaczna część instytucji planowała zakończenie działań dostosowawczych do końca **2025 r**.
W bankach komercyjnych rozkład deklarowanych terminów jest bardziej zróżnicowany, a część instytucji wskazuje daty zakończenia przypadające na **2026 r. lub 2027 r.**

Bardziej syntetyczny obraz rozkładu deklarowanych terminów przedstawiają kwartyle, które pozwalają określić jego charakterystyczne wartości. Odpowiednie dane dla obu grup banków przedstawia **tabela 4.**

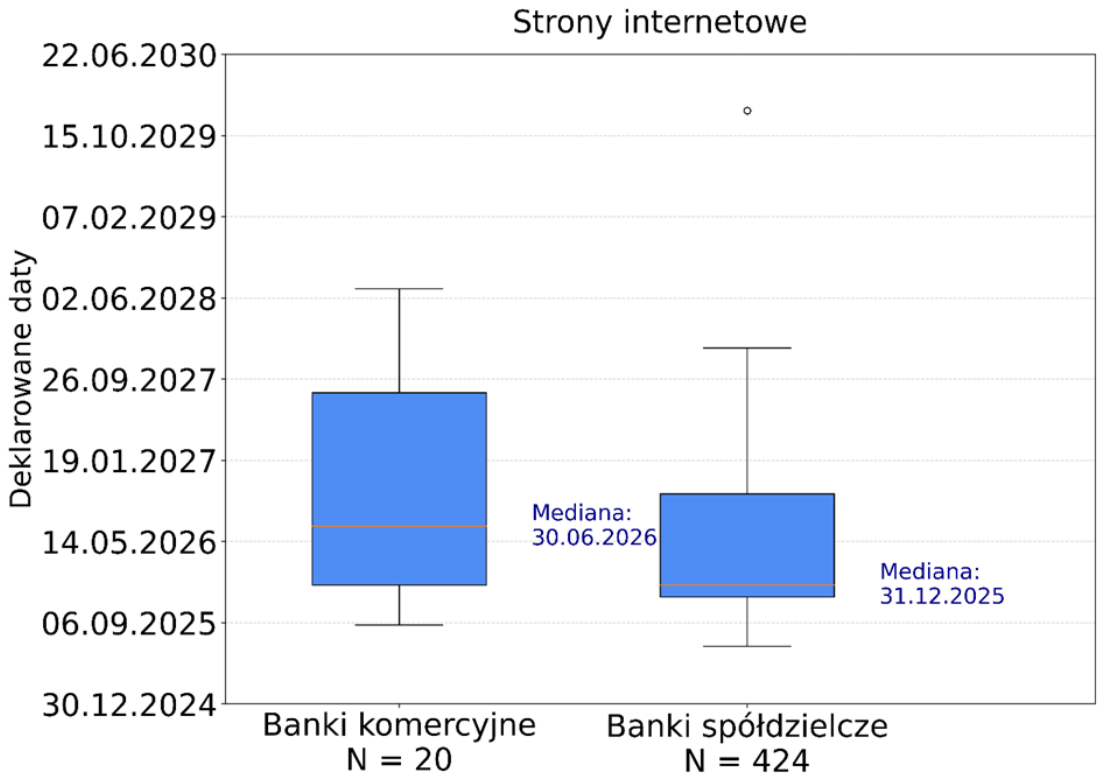
Tabela 4. Kwartyle deklarowanych terminów zapewnienia dostępności stron internetowych

Miara statystyczna	Banki komercyjne (N = 22)	Banki spółdzielcze (N = 450)
I kwartyl (25%)	18.11.2025	30.10.2025
Mediana (50%)	15.06.2026	31.12.2025
III kwartyl (75%)	15.08.2027	30.09.2026

Analiza kwartyli wskazuje, że połowa banków spółdzielczych deklarowała zapewnienie dostępności stron internetowych do końca **2025 r.**, podczas gdy w przypadku banków komercyjnych typowy termin przypadał na **połowę 2026 r.**

Rozkład deklarowanych terminów oraz stopień ich zróżnicowania pomiędzy bankami przedstawiono również za pomocą wykresów skrzynkowych.

Rysunek 5. Wykresy skrzynkowe deklarowanych terminów zapewnienia przez banki dostępności stron internetowych



Wizualizacja ta pozwala jednocześnie zobrazować typowy zakres deklarowanych terminów oraz występujące różnice pomiędzy bankami komercyjnymi i bankami spółdzielczymi.

6.2. **Dostępność aplikacji mobilnych banków**

W analizowanym zbiorze danych **448 banków** (w tym **17 banków komercyjnych oraz 431 banków spółdzielczych**) zgłosiło niespełnianie wymagań dostępności w odniesieniu do aplikacji mobilnych. Pozostałe instytucje w większości zadeklarowały brak takich problemów. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia **tabela 5**.

Tabela 5. Odpowiedzi banków na pytanie o zgłoszenie niedostępności aplikacji

Podmiot	Odpowiedź	Liczba podmiotów	Udział w grupie podmiotów (%)
Banki komercyjne	Brak odpowiedzi	1	4,5
	NIE	4	18,2
	TAK	17	77,3
Banki spółdzielcze	Brak odpowiedzi	5	1,1
	NIE	14	3,1
	TAK	431	95,8

Podobnie jak w przypadku stron internetowych, banki przekazywały informacje dotyczące **statusu działań naprawczych** podejmowanych w celu zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych. Odpowiedzi udzielano przy wykorzystaniu dwustopniowej skali obejmującej działania **planowane** oraz **rozpoczęte**.

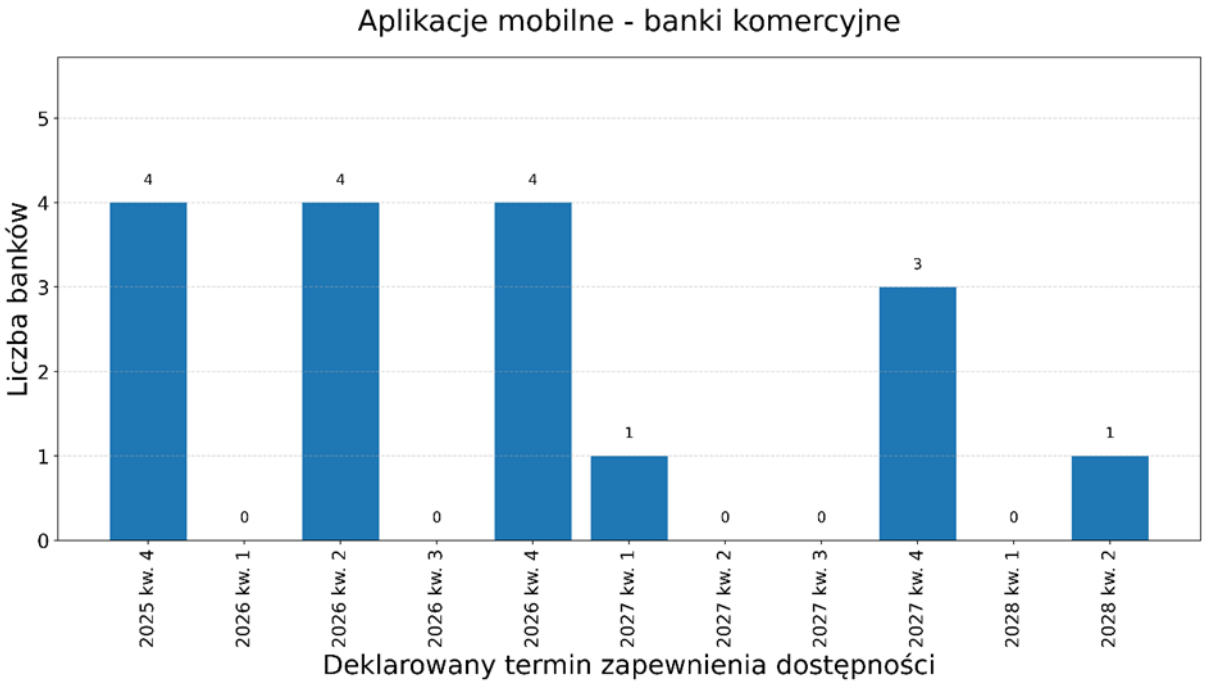
Zdecydowana większość banków zadeklarowała, że działania zmierzające do zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych zostały już **rozpoczęte**. Jednocześnie w porównaniu z innymi analizowanymi obszarami relatywnie częściej wskazywany jest etap **planowania działań naprawczych**, zwłaszcza wśród banków spółdzielczych. Szczegółowe dane przedstawia **tabela 6**.

Tabela 6. Status działań naprawczych w celu zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych

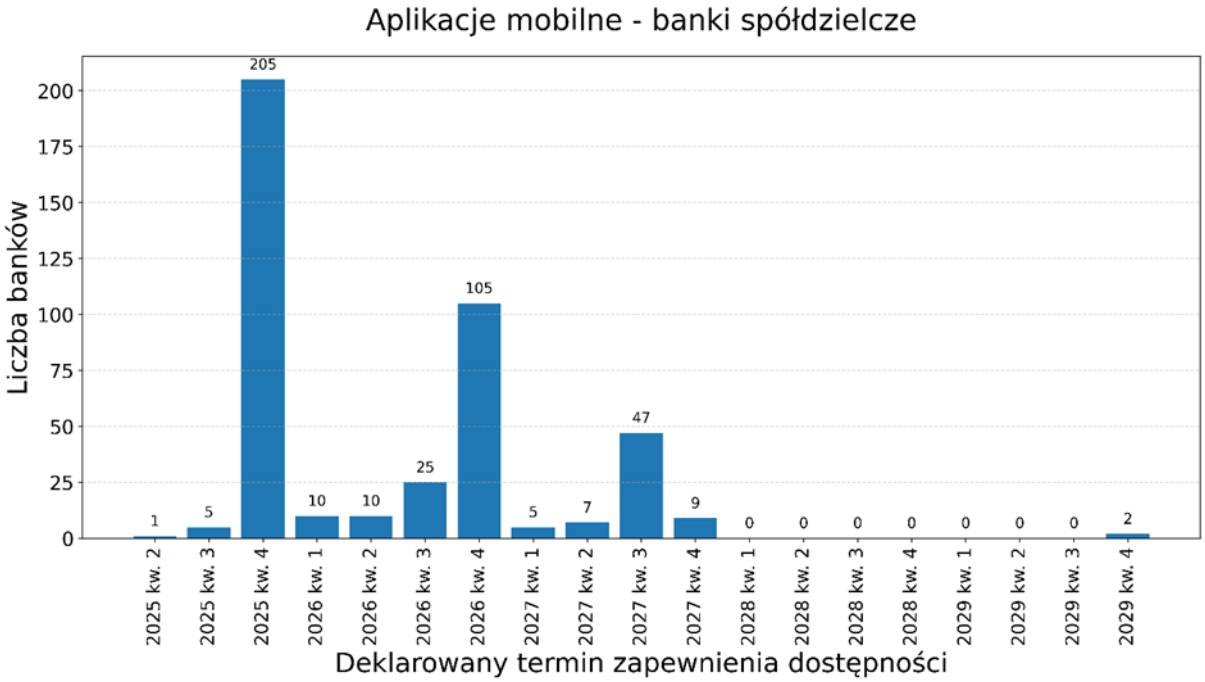
Podmiot	Status działań	Liczba podmiotów	Udział w grupie podmiotów (%)
Banki komercyjne	Inna odpowiedź	2	11,8
	Planowane	3	17,6
	Rozpoczęte	12	70,6
Banki spółdzielcze	Inna odpowiedź	3	0,7
	Planowane	111	25,8
	Rozpoczęte	317	73,5

Istotnym elementem analizy są **deklarowane terminy zapewnienia dostępności** aplikacji mobilnych. Rozkład wskazywanych dat przedstawiono w formie histogramów dla banków komercyjnych oraz banków spółdzielczych.

Rysunek 6. Histogram deklarowanych przez banki komercyjne terminów zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych



Rysunek 7. Histogram deklarowanych przez banki spółdzielcze terminów zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych



Analiza histogramów wskazuje, że deklarowane terminy zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych były w wielu przypadkach **dłuższe niż w przypadku stron internetowych.** Część banków wskazywała daty zakończenia działań dostosowawczych przypadające na **2026 r. lub 2027 r.**, co może odzwierciedlać większą złożoność

procesów technologicznych i organizacyjnych związanych z dostosowaniem aplikacji mobilnych do wymagań dostępności.

Bardziej syntetyczny obraz rozkładu deklarowanych terminów przedstawia analiza kwartyli, która pozwala określić jego charakterystyczne wartości. Odpowiednie dane przedstawia **tabela 7**.

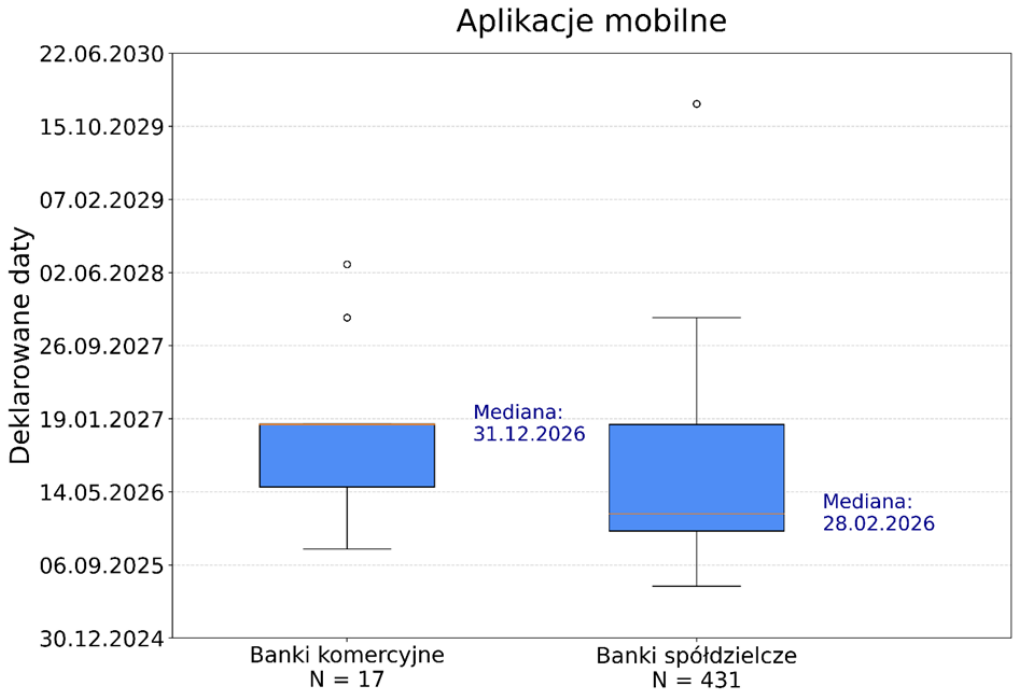
Tabela 7. Kwartyle deklarowanych terminów zapewnienia dostępności aplikacji mobilnych

Miara statystyczna	Banki komercyjne (N = 17)	Banki spółdzielcze (N = 431)
I kwartyl (25%)	16.03.2026	31.12.2025
Mediana (50%)	31.12.2026	28.02.2026
III kwartyl (75%)	02.07.2027	31.12.2026

Mediana deklarowanych terminów wskazuje, że połowa banków spółdzielczych planuje zapewnienie dostępności aplikacji mobilnych do początku 2026 r., natomiast w przypadku banków komercyjnych mediana przypada na koniec 2026 r.

Rozkład deklarowanych terminów oraz stopień ich zróżnicowania pomiędzy bankami przedstawiono również za pomocą wykresu skrzynkowego.

Rysunek 8. Wykresy skrzynkowe deklarowanych terminów zapewnienia przez banki dostępności aplikacji mobilnych



Ten wykres pozwala zobrazować zakres deklarowanych terminów oraz różnice w ich rozkładzie pomiędzy bankami komercyjnymi i bankami spółdzielczymi.

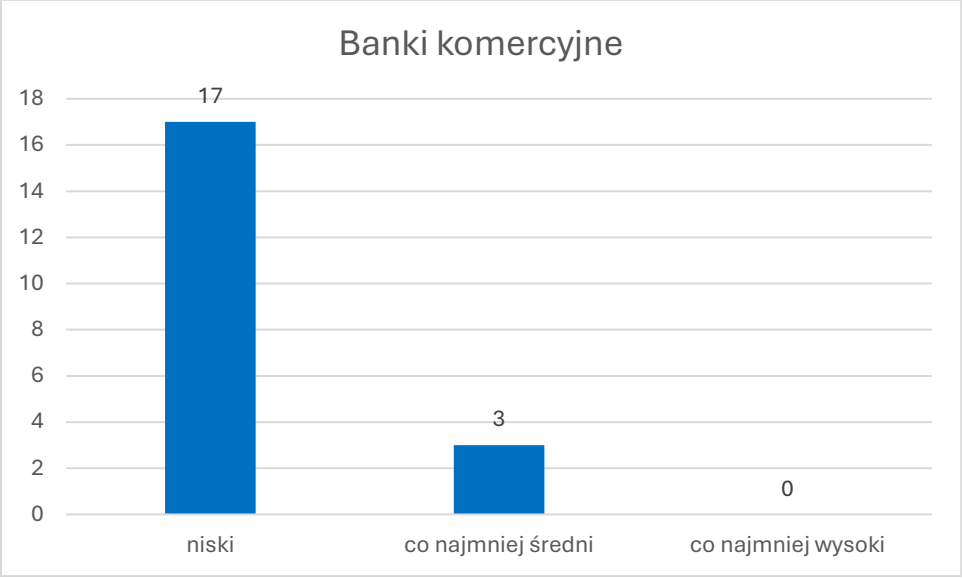
5.0. Deklarowany poziom dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych

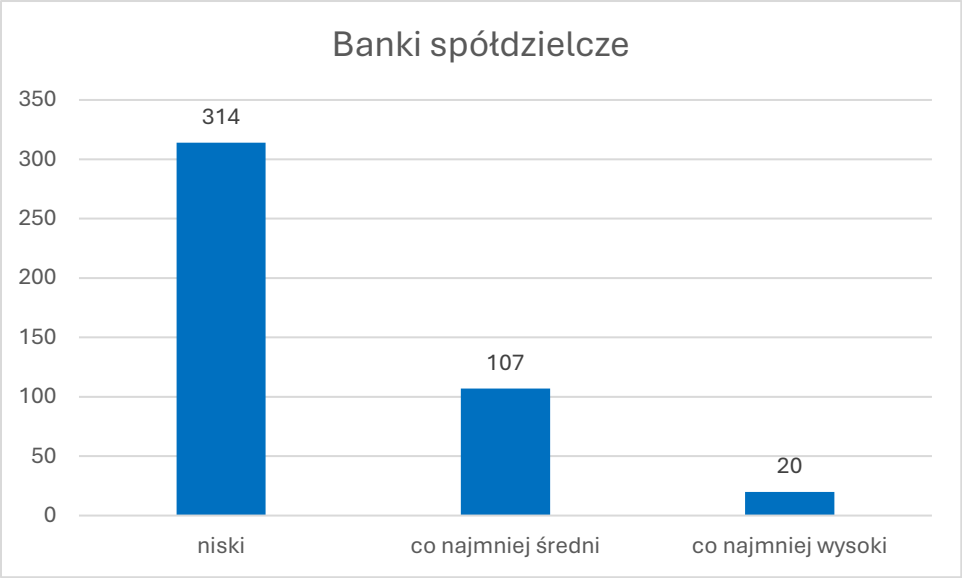
Uzupełnieniem analizy zgłoszeń dotyczących niedostępności stron internetowych jest zestawienie ocen poziomu ich dostępności przeprowadzonych przez banki w autozawiadomieniach.

Banki wskazywały konkretne strony i aplikacje wykorzystywane w działalności i przypisywały im poziom dostępność w trzystopniowej skali (niski, średni, wysoki). W wielu przypadkach poszczególne podmioty wskazywały więcej niż jedną stronę internetową lub aplikację, przypisując im różne poziomy dostępności. Ponadto banki spółdzielcze należące do jednego zrzeszenia odmiennie oceniały dostępność poszczególnych stron i aplikacji wykorzystywanych w całym zrzeszeniu.

Niewielka liczba banków pomimo uprzedniego zgłoszenia problemów z dostępnością stron lub aplikacji, nie precyzowała o jakie z nich chodzi i jaki jest ich poziom dostępności. Ponadto, ze względu na brak informacji o zakresie wykorzystania poszczególnych stron nie było możliwe ważenie ocen. W związku z tym wyniki przedstawiono w dwóch ujęciach.

Rysunek 9. Dostępność stron internetowych (kategorie kumulacyjne)



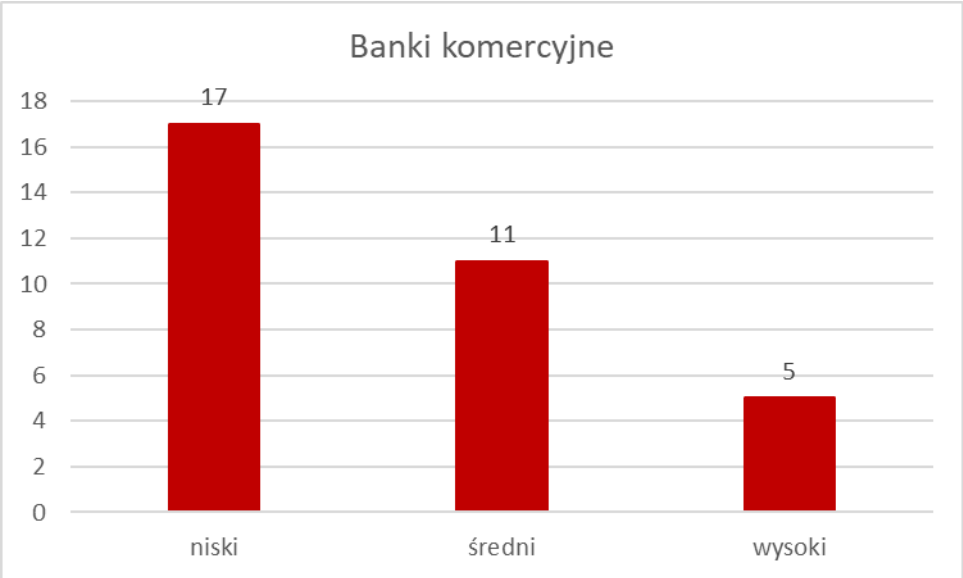


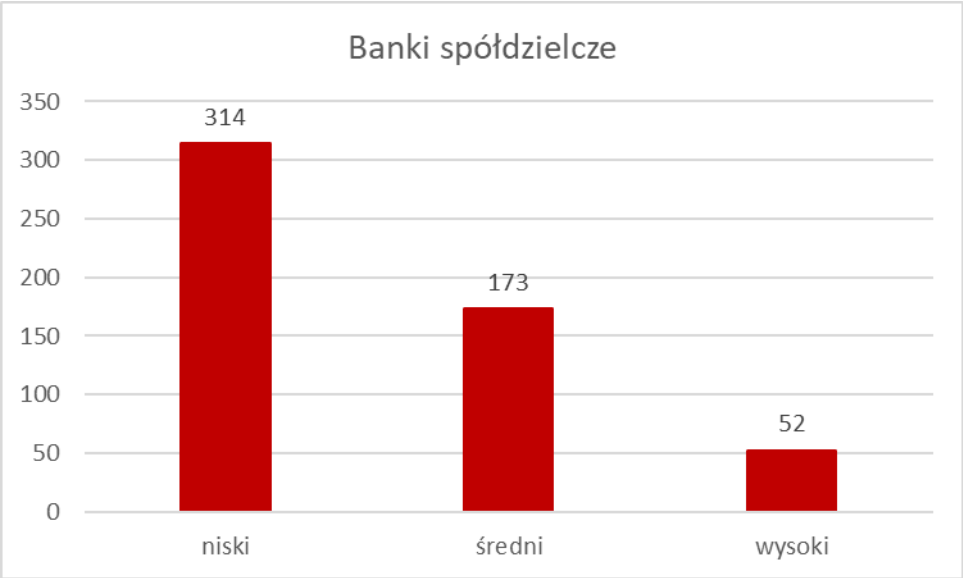
Słupki na wykresach przedstawiają kolejno: liczbę banków, które wskazują co najmniej jedną stronę internetową o niskiej dostępności, liczbę banków, których strony internetowe mają co najmniej średnią dostępność, liczbę banków, których wszystkie strony internetowe mają wysoką dostępność.

Uzupełniająco **rysunek 10** przedstawia liczbę banków deklarujących występowanie stron internetowych o określonym poziomie dostępności (niski, średni, wysoki).

Rysunek 9 i **rysunek 10** prezentują wyniki w dwóch komplementarnych ujęciach: pierwsze z nich pokazuje spełnianie określonych progów dostępności („co najmniej"), natomiast drugie – występowanie rozwiązań o danym poziomie dostępności.

Rysunek 10. Liczba banków, które deklarowały, że mają strony internetowe o określonym poziomie dostępności



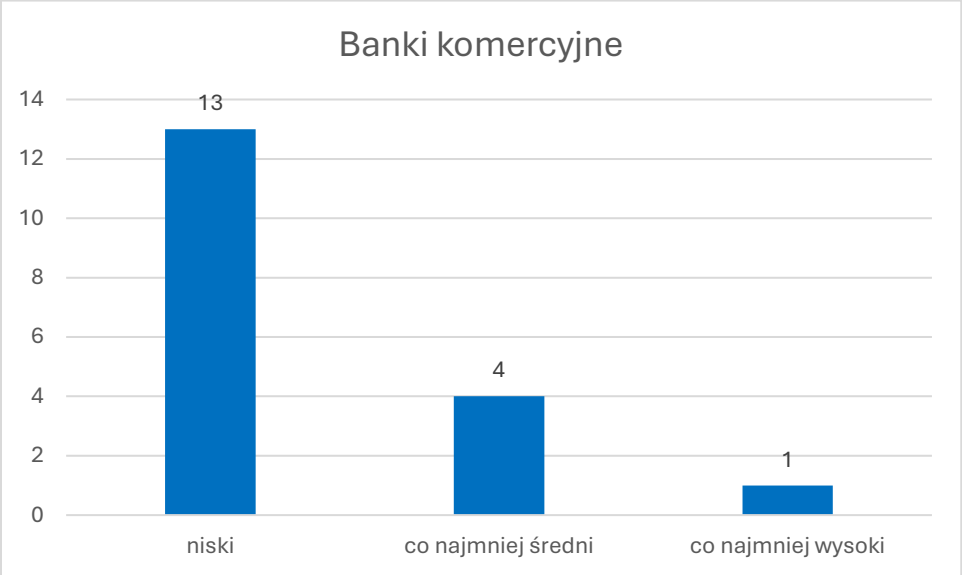


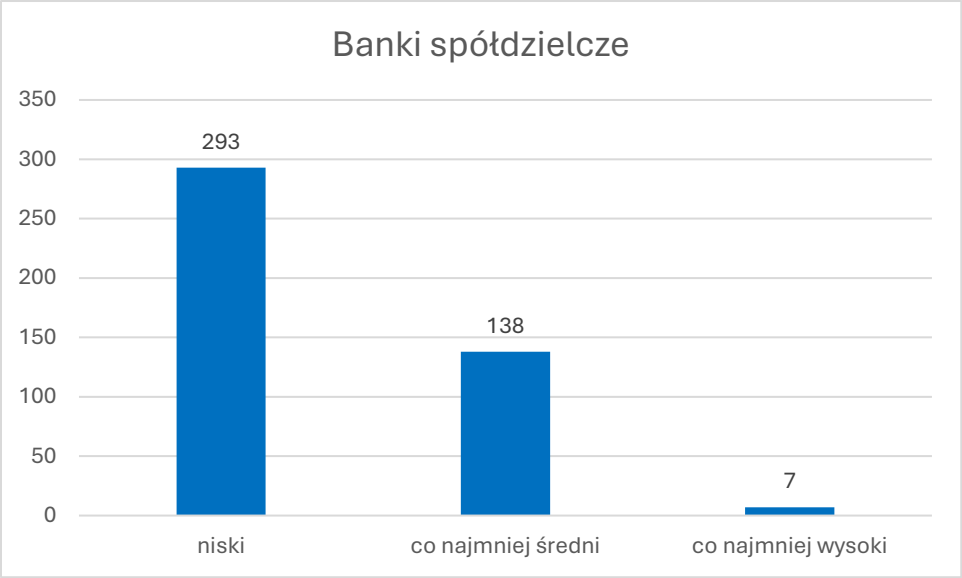
Słupki na wykresach prezentują liczbę banków, w których występują rozwiązania o określonym poziomie dostępności. Również w tym przypadku kategorie nie są rozłączne, więc suma może przekraczać liczbę banków objętych analizą.

Wyniki należy interpretować jako deklaracje dotyczące wskazanych rozwiązań, a nie pełnego zakresu systemów wykorzystywanych przez banki.

Analogiczne podejście zastosowano w odniesieniu do aplikacji mobilnych banków.

Rysunek 11. Dostępność aplikacji mobilnych (kategorie kumulacyjne)



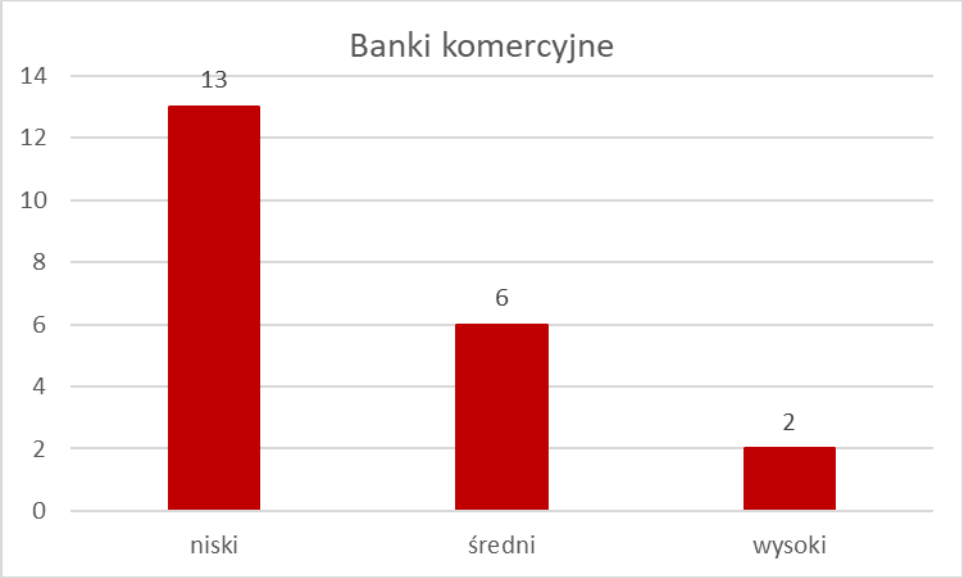


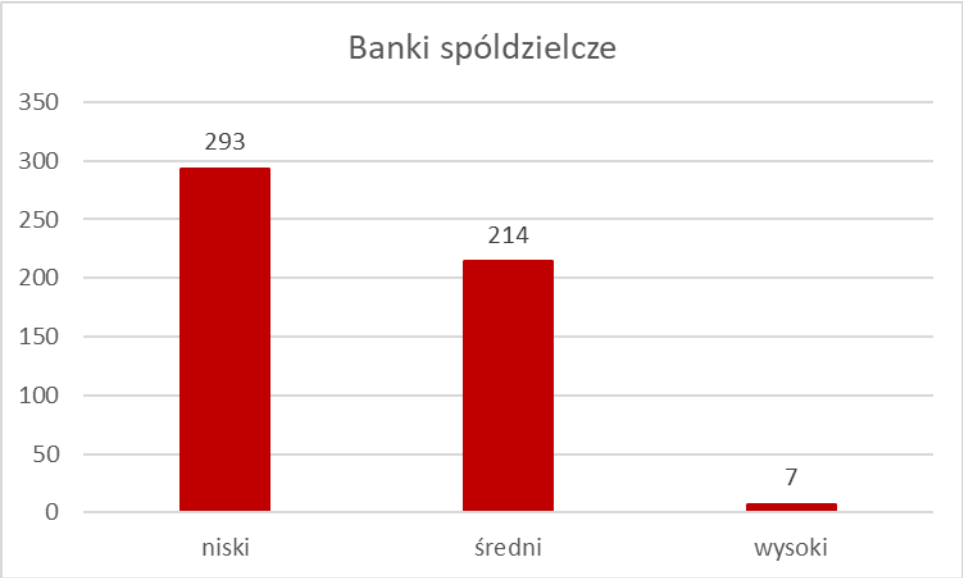
Słupki na wykresach przedstawiają kolejno: liczbę banków, które wskazują co najmniej jedną aplikację mobilną o niskiej dostępności, liczbę banków, aplikacje mobilne mają co najmniej średnią dostępność, liczbę banków, których wszystkie aplikacje mobilne mają wysoką dostępność.

Uzupełniająco **rysunek 12** przedstawia liczbę banków deklarujących występowanie aplikacji mobilnych o określonym poziomie dostępności (niski, średni, wysoki).

Rysunek 11 i **rysunek 12** prezentują wyniki w dwóch komplementarnych ujęciach: pierwsze z nich pokazuje spełnianie określonych progów dostępności („co najmniej"), natomiast drugie – występowanie rozwiązań o danym poziomie dostępności.

Rysunek 12. Liczba banków deklarujących, że mają aplikacje mobilne o określonym poziomie dostępności





Słupki na wykresach prezentują liczbę banków, w których występują rozwiązania o określonym poziomie dostępności. Również w tym przypadku kategorie nie są rozłączne, więc suma może przekraczać liczbę banków objętych analizą.

Wyniki przedstawione w tej części raportu wskazują, że **zapewnienie dostępności elektronicznych kanałów korzystania z usług bankowych stanowi jedno z kluczowych wyzwań we wdrażaniu wymagań dostępności w sektorze bankowości detalicznej.**

7. Dostępność usług bankowości detalicznej wynikająca z art. 16 PAD

Zgodnie z art. 16 PAD podmioty świadczące usługi bankowości detalicznej są zobowiązane spełniać dodatkowe wymagania dostępności, które uzupełniają ogólne standardy określone w art. 12 PAD.

Wymagania te odnoszą się zarówno do **sposobu świadczenia usług**, jak i do **formy oraz treści informacji przekazywanych konsumentom**. W szczególności przepis wskazuje na konieczność zapewnienia postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności w odniesieniu do:

- metod identyfikacji konsumenta,
- składania podpisów elektronicznych,
- mechanizmów bezpieczeństwa,
- usług płatniczych.

Ponadto ustawa wymaga, aby informacje przekazywane konsumentom były dostępne w języku polskim lub – za zgodą konsumenta – w innym języku. Przy tym w każdym przypadku tekst powinien być w pełni zrozumiały dla osób znających język na poziomie B2 według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy.

W tym raporcie analizę autozawiadomień podzielono na cztery obszary odpowiadające głównym aspektom dostępności usług bankowości detalicznej wynikającym z konstrukcji art. 16 PAD:

1. dostępność usług w formie stacjonarnej,
2. dostępność usług w kanałach elektronicznych,
3. zrozumiałość dokumentów dotyczących usług bankowych,
4. dostępność cyfrowa dokumentów.

Takie ujęcie pozwala na systematyczne przedstawienie zgłaszanych przez banki przypadków niedostępności oraz analizę deklarowanych działań naprawczych w poszczególnych obszarach usług bankowości detalicznej.

W formularzach autozawiadomień banki wskazywały, czy identyfikują przypadki niespełniania wymagań dostępności wynikających z art. 16 PAD.

Zestawienie liczby banków, które zgłosiły niedostępność usług bankowości detalicznej, przedstawia **Tabela 8.**

Tabela 8. Banki zgłaszające niespełnienie wymagań dostępności usług bankowości detalicznej wynikających z art. 16 PAD

Odpowiedź	**Banki komercyjne (N = 22)**	**Banki spółdzielcze (N = 450)**
TAK – zgłoszono niedostępność	20 (90,9%)	415 (92,2%)
NIE – nie zgłoszono niedostępności	2 (9,1%)	35 (7,8%)

Dane przedstawione w tabeli wskazują, że zdecydowana większość banków – zarówno komercyjnych, jak i spółdzielczych – zidentyfikowała przypadki niespełniania wymagań dostępności w usługach bankowości detalicznej objętych art. 16 PAD. Tylko **2 banki komercyjne oraz 35 banków spółdzielczych** nie zgłosiły niedostępności.

Tabela 9 zawiera syntetyczne zestawienie udziału banków zgłaszających niedostępność w tych obszarach.

Tabela 9. Udział banków zgłaszających niedostępność w wybranych obszarach dostępności usług bankowości detalicznej (art. 16 PAD)

Obszar dostępności	**Banki komercyjne**	**Banki spółdzielcze**
Usługi stacjonarne – identyfikacja konsumenta	1 z 20 (5,0%)	27 z 415 (6,5%)
Usługi stacjonarne – bezpieczeństwo	1 z 20 (5,0%)	28 z 415 (6,7%)

Obszar dostępności	Banki komercyjne	Banki spółdzielcze
Usługi stacjonarne – usługi płatnicze	🟡 2 z 20 (10,0%)	🟢 37 z 415 (8,9%)
Kanały elektroniczne – identyfikacja konsumenta	🔴 13 z 20 (65,0%)	🔴 340 z 415 (81,9%)
Kanały elektroniczne – podpis elektroniczny	🔴 11 z 20 (55,0%)	🔴 317 z 415 (76,4%)
Kanały elektroniczne – bezpieczeństwo	🔴 11 z 20 (55,0%)	🔴 234 z 415 (56,4%)
Kanały elektroniczne – usługi płatnicze	🔴 13 z 20 (65,0%)	🔴 359 z 415 (86,5%)

Legenda:

🟢 <10% banków zgłaszających niedostępność

🟡 10–50%

🔴 >50%

Nota metodologiczna.
Udziały procentowe zostały obliczone na podstawie liczebności banków, które w formularzach autozawiadomień zgłosiły niespełnianie wymagań dostępności w danym obszarze.
W mianowniku przyjęto liczbę banków, które w tabeli 8 zadeklarowały występowanie niedostępności usług bankowości detalicznej wynikających z art. 16 ustawy (tj. 20 banków komercyjnych oraz 415 banków spółdzielczych).
Poszczególne wiersze tabeli odpowiadają szczegółowym obszarom usług wskazanym w formularzu autozawiadomień. Dane źródłowe pochodzą z tabel szczegółowych przedstawionych w dalszej części rozdziału.

Dane przedstawione w **tabeli 9** wskazują, że zgłoszenia niedostępności koncentrują się przede wszystkim w obszarze kanałów elektronicznych, w szczególności w zakresie identyfikacji konsumenta oraz usług płatniczych.

W przypadku usług świadczonych w formie stacjonarnej odsetek zgłoszeń jest wyraźnie niższy, co sugeruje, że największe wyzwania związane z wdrażaniem wymagań dostępności dotyczą rozwiązań technologicznych wykorzystywanych w bankowości elektronicznej.

W celu pogłębienia analizy oraz jej syntetycznego ujęcia przedstawiono dwa dodatkowe zestawienia zbiorcze.

Tabela 10 prezentuje poziom dostępności usług w wybranych obszarach na podstawie indeksu dostępności, umożliwiającego porównanie wyników pomiędzy segmentami banków.

Tabela 11 przedstawia deklarowane terminy zapewnienia dostępności, pozwalając na ocenę horyzontu czasowego procesu dostosowawczego.

Tabela 10. Indeks dostępności usług – ujęcie syntetyczne

Obszar dostępności	Banki komercyjne	Banki spółdzielcze
Zrozumiałość dokumentów – kredyt konsumencki	🟡 2,07	🟡 1,81
Zrozumiałość dokumentów – kredyt hipoteczny	🟡 2,00	🔴 1,78
Zrozumiałość dokumentów – usługi płatnicze (rachunek)	🟢 2,60	🟡 2,20
Zrozumiałość dokumentów – usługi płatnicze (bez rachunku)	🟡 2,00	🔴 1,60
Dostępność cyfrowa dokumentów – kredyt konsumencki	🟡 1,94	🔴 1,66
Dostępność cyfrowa dokumentów – kredyt hipoteczny	🟡 1,89	🔴 1,67
Dostępność cyfrowa dokumentów – usługi płatnicze (rachunek)	🟡 2,00	🔴 1,55
Dostępność cyfrowa dokumentów – usługi płatnicze (bez rachunku)	🟡 2,14	🔴 1,48

🟢 wyższy poziom dostępności (indeks > 2,4)
🟡 umiarkowany poziom dostępności (1,8–2,4)
🔴 niski poziom dostępności (indeks < 1,8)

Nota metodologiczna.
Indeks dostępności został obliczony jako średnia wartości przypisanych kategoriom odpowiedzi (1 – niski, 2 – średni, 3 – wysoki, 4 – usługa jest dostępna), z uwzględnieniem liczebności odpowiedzi.
W obliczeniach pominięto odpowiedzi „nie świadczymy takiej usługi".
Oznaczenia graficzne odzwierciedlają poziom indeksu według przyjętych progów.
Poszczególne wiersze tabeli odpowiadają szczegółowym obszarom usług wskazanym w formularzu autozawiadomień. Dane źródłowe pochodzą z tabel szczegółowych przedstawionych w dalszej części rozdziału.

Wartości indeksu wskazują, że poziom dostępności w analizowanych obszarach jest na ogół umiarkowany lub niski.

We wszystkich obszarach wartości indeksu dla banków spółdzielczych są niższe niż dla banków komercyjnych, co sugeruje większą skalę wyzwań dostosowawczych w tym segmencie. Najniższe wartości indeksu odnotowano w obszarze dostępności cyfrowej dokumentów.

Uzupełnieniem powyższej analizy jest zestawienie deklarowanych terminów zapewnienia dostępności w poszczególnych obszarach usług (**tabela 11**).

Tabela 11. Terminy zapewnienia dostępności - ujęcie syntetyczne

Oznaczenia graficzne (🟢 , 🟡 , 🔴) odnoszą się do klasyfikacji mediany według następujących progów:

🟢 termin do IV kw. 2025,

🟡 termin od I do III kw. 2026,

🔴 termin od IV kw. 2026 lub później.

Obszar	Banki komercyjne – mediana	Zakres typowych terminów (Q1–Q3)	Banki spółdzielcze – mediana	Zakres typowych terminów (Q1–Q3)
Strony internetowe	🟡 II kw. 2026	IV kw. 2025 – III kw. 2027	🟢 IV kw. 2025	IV kw. 2025 – III kw. 2026
Aplikacje mobilne	🔴 IV kw. 2026	I kw. 2026 – III kw. 2027	🟡 I kw. 2026	IV kw. 2025 – IV kw. 2026
Kanały elektroniczne (art. 16)	🔴 IV kw. 2026	III kw. 2026 – I kw. 2027	🟢 IV kw. 2025	IV kw. 2025 – III kw. 2026
Zrozumiałość dokumentów	🟢 IV kw. 2025	IV kw. 2025 – II kw. 2026	🟢 IV kw. 2025	IV kw. 2025 – I kw. 2026
Dostępność cyfrowa dokumentów	🟡 III kw. 2026	I kw. 2026 – IV kw. 2026	🟢 IV kw. 2025	IV kw. 2025 – I kw. 2026

Zakres terminów odpowiada przedziałowi między pierwszym (Q1) a trzecim kwartylem (Q3), obejmującemu środkowe 50% deklaracji.

Zestawienie wskazuje, że tempo dostosowania było zróżnicowane pomiędzy analizowanymi obszarami. W bankach spółdzielczych dominowały terminy przypadające na 2025 r., natomiast w bankach komercyjnych częściej wskazywane były daty przypadające na 2026 r. lub później, szczególnie w obszarach wymagających bardziej złożonych zmian technologicznych.

8. Najważniejsze ustalenia

Analiza autozawiadomień banków dotyczących niespełniania wymagań dostępności usług bankowości detalicznej pozwala wskazać kilka wyraźnych prawidłowości.

Po pierwsze, zdecydowana większość banków objętych analizą zidentyfikowała niedostępność w co najmniej jednym obszarze usług objętych art. 16 PAD, co wskazuje, że proces dostosowawczy pozostaje w fazie wdrażania.

Po drugie, zgłoszenia niedostępności koncentrują się przede wszystkim w kanałach elektronicznych, zwłaszcza w obszarze identyfikacji konsumenta, podpisu elektronicznego oraz usług płatniczych. W wielu przypadkach problemy te zgłasza ponad połowa banków.

Po trzecie, niedostępności w usługach świadczonych w formie stacjonarnej występują relatywnie rzadko i mają charakter incydentalny.

Po czwarte, analiza zrozumiałości dokumentów wskazuje na potrzebę dalszego upraszczania języka, szczególnie w odniesieniu do usług kredytowych. Przypadki pełnej zgodności z wymogiem komunikacji na poziomie B2 są stosunkowo nieliczne.

Po piąte, banki w zdecydowanej większości deklarują, że działania naprawcze zostały już rozpoczęte, co potwierdza stopniowy charakter procesu dostosowawczego.

Po szóste, deklarowane terminy zapewnienia dostępności były zróżnicowane – w prostszych obszarach przypadały głównie na 2025 r., natomiast w bardziej złożonych, zwłaszcza technologicznych, sięgały lat **2026–2027**.

8.1. Dostępność usług bankowości detalicznej w formie stacjonarnej

Pierwszy z analizowanych obszarów dotyczy dostępności usług bankowości detalicznej świadczonych w formie stacjonarnej, w szczególności w placówkach bankowych. Zgodnie z art. 16 PAD wymagania dostępności odnoszą się w tym przypadku do sposobu świadczenia usług oraz rozwiązań umożliwiających konsumentom korzystanie z usług bankowych w obszarach takich jak identyfikacja, bezpieczeństwo oraz realizacja usług płatniczych.

Jak wynika z danych przedstawionych w **tabeli 9**, skala zgłoszeń niedostępności w usługach stacjonarnych jest relatywnie niska w obu segmentach bankowości. W przypadku banków komercyjnych udział zgłoszeń nie przekracza 10% we wszystkich analizowanych obszarach, natomiast w bankach spółdzielczych pozostaje na zbliżonym, jednocyfrowym poziomie.

Uzyskane wyniki wskazują, że dostępność usług świadczonych w placówkach bankowych nie stanowi obecnie głównego obszaru problemowego w kontekście wdrażania wymagań art. 16 PAD. Zidentyfikowane przypadki niedostępności mają charakter incydentalny i dotyczą ograniczonej liczby podmiotów. Jednak nawet przy

relatywnie niskiej skali zgłoszeń, niedostępność usług stacjonarnych może mieć istotne znaczenie dla konsumentów ze szczególnymi potrzebami.

8.2. **Dostępność usług bankowości detalicznej w kanałach elektronicznych**

Drugi z analizowanych obszarów obejmuje dostępność usług bankowości detalicznej świadczonych w kanałach elektronicznych, w szczególności za pośrednictwem systemów bankowości internetowej i mobilnej. Wymagania wynikające z art. 16 PAD odnoszą się do kluczowych funkcjonalności umożliwiających korzystanie z usług, takich jak identyfikacja konsumenta, składanie podpisów elektronicznych, mechanizmy bezpieczeństwa oraz realizacja usług płatniczych.

Jak wynika z danych przedstawionych w **tabeli 9**, jest to obszar, w którym zgłoszenia niedostępności występują najczęściej. W większości analizowanych kategorii ponad połowa banków zadeklarowała występowanie problemów z dostępnością, przy czym w bankach spółdzielczych odsetek ten w niektórych przypadkach przekracza 80%.

Największa koncentracja zgłoszeń dotyczy usług płatniczych oraz metod identyfikacji konsumenta, co wskazuje na istotne wyzwania związane z dostosowaniem kluczowych procesów operacyjnych realizowanych w środowisku cyfrowym. Problemy te mają charakter systemowy i wynikają z konieczności modyfikacji złożonych rozwiązań technologicznych, które stanowią podstawę funkcjonowania bankowości elektronicznej.

Skala zgłoszeń oraz ich koncentracja w kluczowych funkcjonalnościach wskazują, że dostępność usług w kanałach elektronicznych stanowi obecnie najważniejsze wyzwanie w procesie wdrażania wymagań art. 16 PAD. Jednocześnie jest to obszar o największym znaczeniu praktycznym dla konsumentów, ze względu na rosnącą rolę kanałów zdalnych w korzystaniu z usług bankowych.

8.3. **Zrozumiałość dokumentów dotyczących usług bankowych**

Trzeci analizowany obszar dotyczy zrozumiałości dokumentów związanych z usługami bankowości detalicznej, w szczególności spełniania wymogów komunikacji na poziomie biegłości językowej co najmniej B2. Wymagania te odnoszą się do treści przekazywanych konsumentom, w tym dokumentów dotyczących usług kredytowych, płatniczych oraz innych produktów finansowych.

W odróżnieniu od dostępności w kanałach elektronicznych problem zrozumiałości dokumentów ma charakter bardziej jakościowy i nie jest związany bezpośrednio z barierami technologicznymi. Jak wynika z danych przedstawionych w **tabeli 10**, poziom dostępności w tym obszarze można określić jako umiarkowany. Wartości indeksu wskazują, że dokumenty są co do zasady częściowo zrozumiałe, jednak w wielu przypadkach wymagają dalszych uproszczeń i dostosowań.

Relatywnie wyższe wartości indeksu odnotowano w przypadku usług płatniczych, natomiast niższe – w odniesieniu do dokumentów dotyczących usług kredytowych,

co może wynikać z większego stopnia ich złożoności oraz specyfiki regulacyjnej. Jednocześnie we wszystkich analizowanych obszarach wartości indeksu dla banków spółdzielczych są niższe niż dla banków komercyjnych.

Uzyskane wyniki wskazują, że zapewnienie zrozumiałości dokumentów stanowi odrębne wyzwanie, które wymaga działań o charakterze organizacyjnym i redakcyjnym, a nie wyłącznie technologicznych. Poprawa dostępności w tym obszarze wiąże się przede wszystkim z upraszczaniem języka oraz dostosowywaniem treści do potrzeb odbiorców.

8.4. **Dostępność cyfrowa dokumentów dotyczących usług bankowych**

Czwarty analizowany obszar dotyczy dostępności cyfrowej dokumentów związanych z usługami bankowości detalicznej, a więc materiałów udostępnianych konsumentom w kanałach elektronicznych. Wymagania te obejmują zarówno aspekt techniczny (dostępność cyfrowa), jak i treściowy (zrozumiałość dokumentów).

Jak wynika z danych przedstawionych w **tabeli 10**, poziom dostępności w tym obszarze jest najniższy spośród wszystkich analizowanych kategorii. Wartości indeksu dla większości usług pozostają na poziomie wskazującym na istotne ograniczenia dostępności, szczególnie w bankach spółdzielczych.

Największe trudności dotyczą dokumentów związanych z usługami płatniczymi oraz kredytowymi, co sugeruje, że zapewnienie dostępności cyfrowej materiałów o bardziej złożonej strukturze i funkcji pozostaje wyzwaniem zarówno organizacyjnym, jak i technologicznym.

Uzyskane wyniki wskazują, że dostępność cyfrowa dokumentów stanowi obszar wymagający szczególnej uwagi w procesie wdrażania wymagań art. 16 PAD. W przeciwieństwie do usług świadczonych w formie stacjonarnej, a nawet częściowo także do zrozumiałości dokumentów, problemy w tym zakresie mają charakter złożony i wymagają równoległego dostosowania zarówno rozwiązań technologicznych, jak i treści przekazywanych konsumentom.

8.5. **Najważniejsze ustalenia wynikające z części dotyczącej zgłoszeń braku dostępności usług bankowości detalicznej zgodnie z art. 16 PAD**

Przeprowadzona analiza autozawiadomień pozwala na identyfikację głównych obszarów trudności związanych z wdrażaniem wymagań dostępności w bankowości detalicznej.

Wyniki wskazują na wyraźne zróżnicowanie pomiędzy analizowanymi obszarami usług. Najmniejsza skala zgłoszeń dotyczy usług świadczonych w formie stacjonarnej, natomiast największe wyzwania koncentrują się w kanałach elektronicznych, w szczególności w zakresie identyfikacji konsumenta, podpisu elektronicznego oraz usług płatniczych.

Istotnym obszarem wymagającym dalszych działań jest również zrozumiałość dokumentów, zwłaszcza dotyczących usług kredytowych, a także ich dostępność cyfrowa, która łączy wyzwania technologiczne i redakcyjne.

Jednocześnie analiza statusu działań naprawczych wskazuje, że większość banków rozpoczęła już proces dostosowawczy. Zróżnicowanie deklarowanych terminów potwierdza jego stopniowy charakter – od 2025 r. w prostszych obszarach do 2026–2027 w przypadkach wymagających bardziej złożonych zmian technologicznych.

Łącznie wyniki analizy wskazują, że kluczowe wyzwania związane z wdrażaniem wymagań dostępności dotyczą przede wszystkim rozwiązań technologicznych w kanałach elektronicznych oraz formy dokumentów kierowanych do klientów.

9. Dostępność procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg

Analizie poddano obszar dostępności procedur reklamacyjnych oraz mechanizmów zgłaszania skarg dotyczących braku dostępności usług bankowości detalicznej. Obszar ten należy uznać za szczególnie istotny z perspektywy ochrony konsumenta. Dotyczy on sytuacji, w której klient podejmuje działania zmierzające do dochodzenia swoich praw, a więc momentu o fundamentalnym znaczeniu dla zapewnienia realnego i efektywnego dostępu do usług finansowych.

Wśród banków 263 podmioty (10 banków komercyjnych i 253 banki spółdzielcze) zgłosiły brak dostępności procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg. Pozostałe banki nie zgłosiły niedostępności.

Tabela 12. Odpowiedzi banków na pytanie o zgłoszenie niedostępności procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg

Podmiot	Odpowiedź	Liczba podmiotów	Udział (%)
Banki komercyjne	Brak odpowiedzi	1	4,5
	NIE	11	50
	TAK	10	45,5
Banki spółdzielcze	Brak odpowiedzi	5	1,1
	Inna odpowiedź	1	0,2
	NIE	192	42,7
	TAK	253	56,2

Banki, które zgłosiły niedostępność w analizowanym obszarze, zostały dodatkowo poproszone o dokonanie własnej oceny stopnia dostępności stosowanych procedur. Odpowiedzi udzielano z wykorzystaniem trzystopniowej skali, w której poziom niski oznaczał niską dostępność procedur, poziom średni wskazywał, że procedury są zasadniczo dostępne, lecz wymagają dalszych usprawnień, natomiast poziom wysoki

odnosił się do sytuacji, w której procedury są w dużym stopniu dostępne, a poprawy wymagają jedynie nieliczne i mało istotne elementy.

Wyniki samooceny stopnia dostępności wskazują na wyraźną dominację ocen średnich w obu segmentach bankowości, zarówno wśród banków komercyjnych, jak i spółdzielczych. Jednocześnie wśród banków spółdzielczych udział ocen wysokich pozostaje mały. Takie odpowiedzi wskazują, że w obszarze skarg i reklamacji banki wykonały już istotne działania i niezbędne są jedynie dalsze usprawnienia.

Tabela 13. Stopień dostępności procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg (samoocena banków)

Podmiot	Stopień dostępności	Liczba podmiotów	Udział w grupie podmiotów (%)
Banki komercyjne	Niski	0	0,0
	Średni	6	60,0
	Wysoki	4	40,0
Banki spółdzielcze	Niski	42	16,6
	Średni	204	80,6
	Wysoki	7	2,8

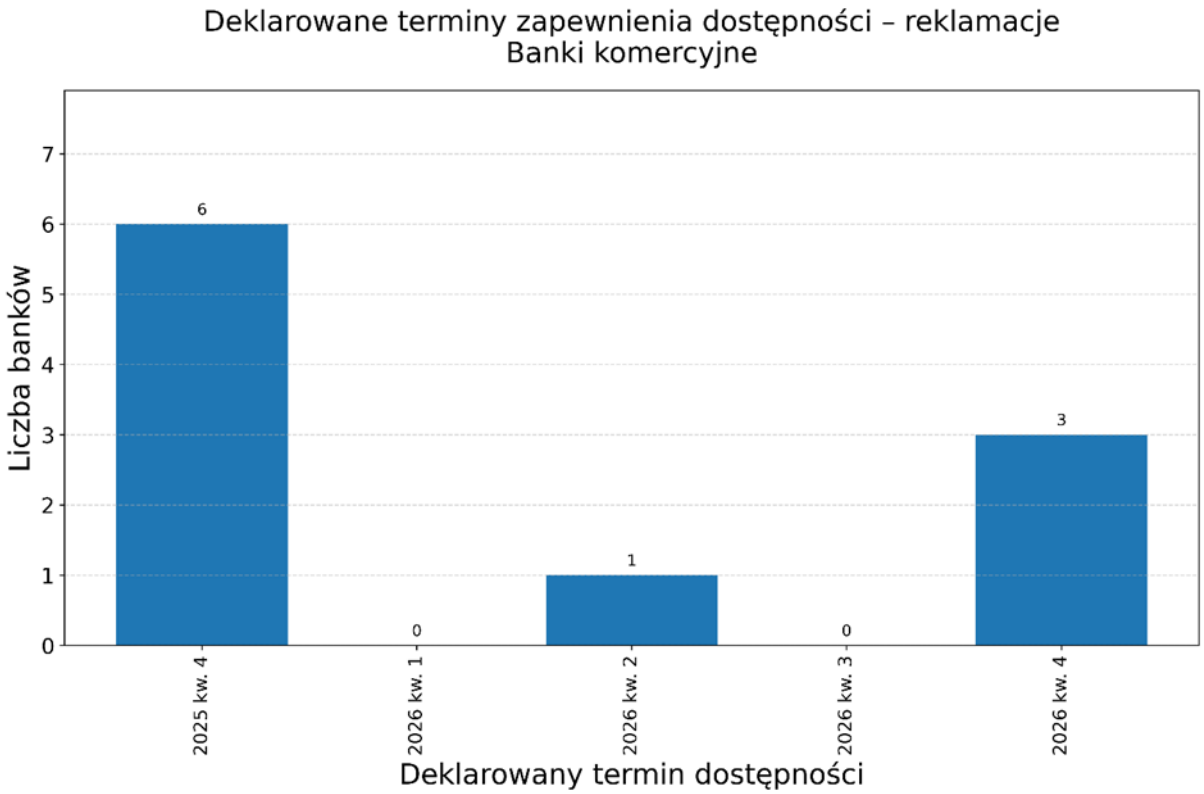
Banki deklarowały w dwustopniowej skali (planowane, rozpoczęte) stan zaawansowania działań zmierzających do zapewnienia dostępności w omawianym obszarze. Zdecydowana większość banków zadeklarowała, że rozpoczęła już działania naprawcze.

Tabela 14. Status działań naprawczych w celu zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg (samoocena banków)

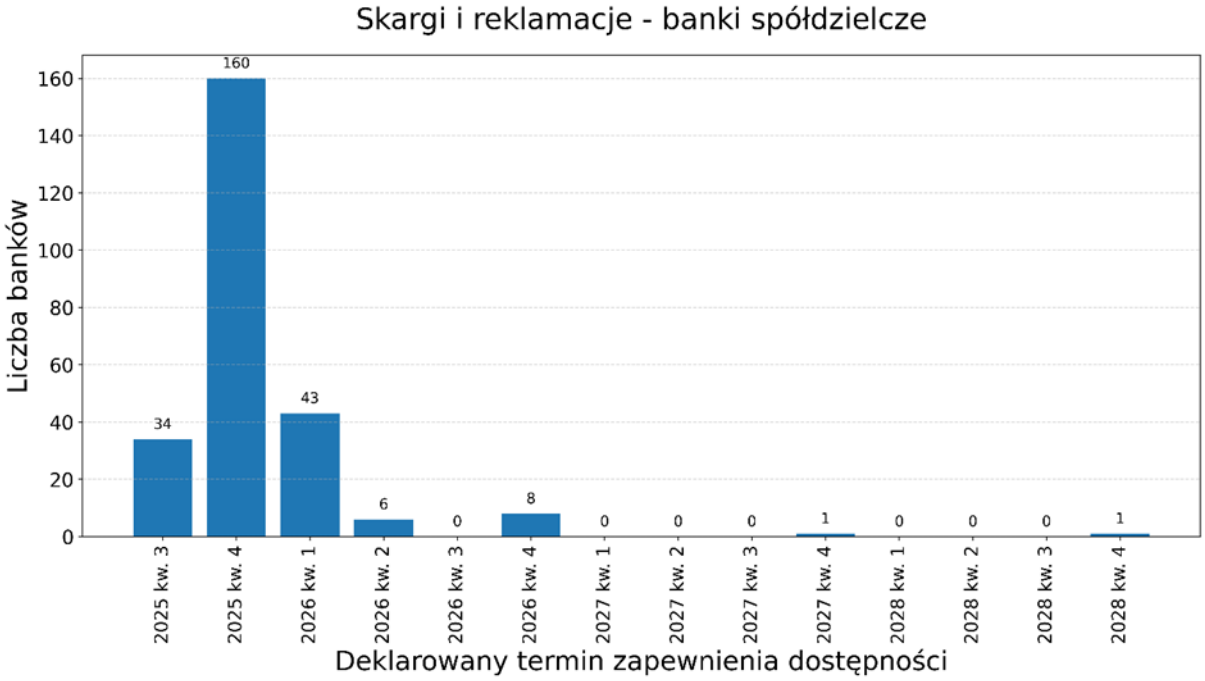
Podmiot	Status działań	Liczba podmiotów	Udział w grupie podmiotów (%)
Banki komercyjne	Inna odpowiedź	2	20,0
	Planowane	1	10,0
	Rozpoczęte	7	70,0
Banki spółdzielcze	Inna odpowiedź	2	0,8
	Planowane	38	15,0
	Rozpoczęte	213	84,2

Większość banków spółdzielczych deklarowała zakończenie działań do końca 2025 r., natomiast w bankach komercyjnych terminy były bardziej rozproszone i sięgały końca 2026 r., co może odzwierciedlać większą złożoność procesów dostosowawczych w tym segmencie.

Rysunek 13. Histogram deklarowanych przez banki komercyjne terminów zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg



Rysunek 14. Histogram deklarowanych przez banki spółdzielcze terminów zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg



Bardziej syntetyczny obraz rozkładu deklarowanych terminów przedstawia analiza kwartyli, która pozwala określić jego charakterystyczne wartości. Odpowiednie dane przedstawia **tabela 15**.

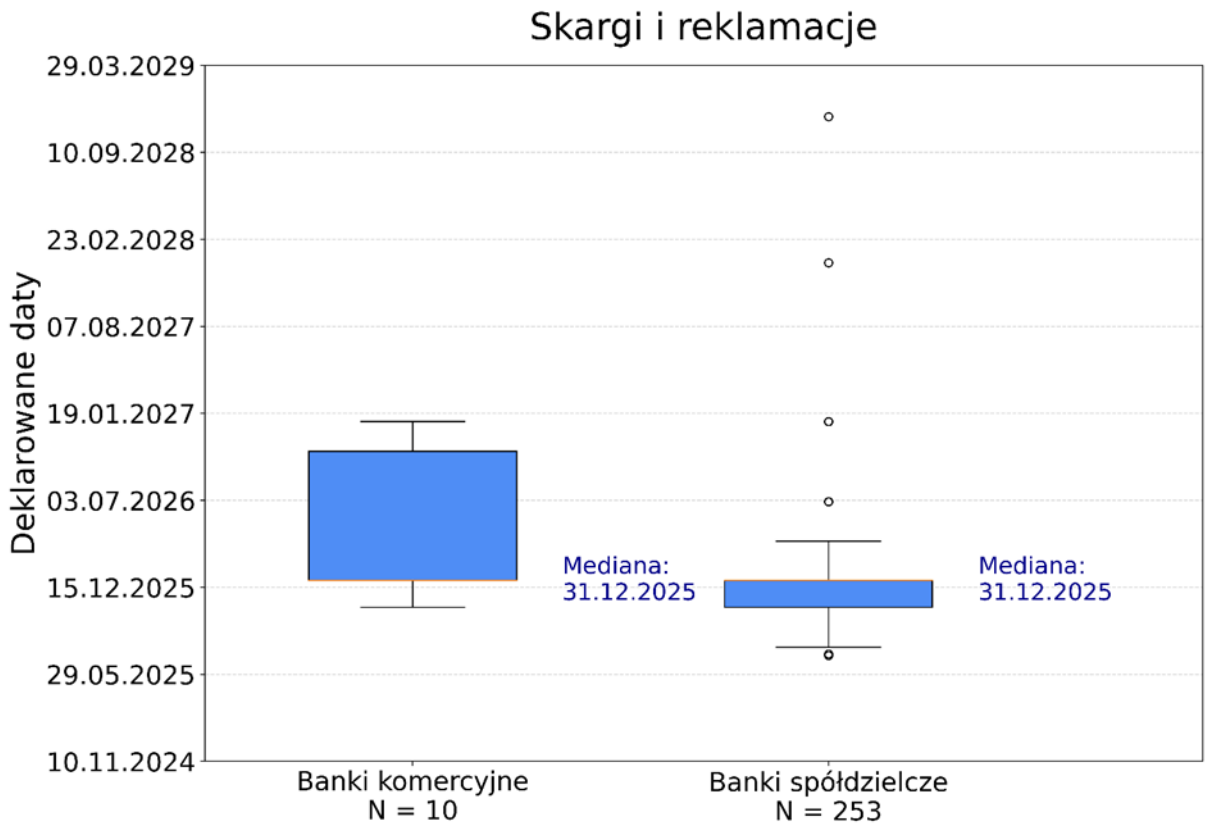
Tabela 15. Kwartyle terminów zapewnienia dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg

Miara statystyczna	Banki komercyjne (N = 10)	Banki spółdzielcze (N = 253)
I kwartyl (25%)	31.12.2025	30.10.2025
Mediana (50%)	31.12.2025	31.12.2025
III kwartyl (75%)	31.12.2026	31.12.2025

Mediany deklarowanych terminów wskazują, że połowa banków planowała zapewnienie dostępności aplikacji mobilnych do końca 2025 r.

Rozkład deklarowanych terminów oraz stopień ich zróżnicowania pomiędzy bankami przedstawiono również za pomocą wykresu skrzynkowego.

Rysunek 15. Wykresy skrzynkowe terminów zapewnienia przez banki dostępności procedur reklamacyjnych i rozpatrywania skarg



Wykres ten pozwala zobrazować zakres deklarowanych terminów oraz różnice w ich rozkładzie pomiędzy bankami komercyjnymi i bankami spółdzielczymi.

Analiza danych wskazuje, że w obszarze skarg i reklamacji banki wykonały już istotne działania i niezbędne są jedynie dalsze usprawnienia. Niedostępności częściej występują w bankach spółdzielczych (56,2% podmiotów), niż w komercyjnych (45,5%, podmiotów), co sugeruje większe trudności sektora spółdzielczego w dostosowaniu procesów do nowych wymogów.

Samoocena poziomu dostępności, jak i status działań odnoszą się wyłącznie do banków, które zgłosiły niedostępność procedur reklamacyjnych. Większość banków oceniła poziom dostępności jako średni, co oznacza, że rozwiązania funkcjonują, lecz nie spełniają jeszcze w pełni wymagań. Potwierdzają to wskazania banków odnoszące się do statusu prac. W odniesieniu do większości podmiotów prace te były już rozpoczęte, co wskazuje na wysoką świadomość problemu oraz aktywne podejmowanie prób jego rozwiązania.

Istotne jest, że harmonogramy wdrożeń były zbliżone w obu sektorach – najczęściej wskazywanym terminem osiągnięcia pełnej dostępności był koniec 2025 r., co potwierdza relatywnie krótki horyzont planowanych zmian.

Wyniki sugerują zatem, że banki postrzegają procedury reklamacyjne jako obszar wymagający dalszych usprawnień przy jednoczesnym prowadzeniu działań dostosowawczych.

10. Zakończenie

Przeprowadzona analiza autozawiadomień dotyczących niespełniania wymagań dostępności usług bankowości detalicznej dostarcza wartościowego empirycznego obrazu wyzwań związanych z wdrażaniem przepisów PAD w sektorze bankowym. Zgromadzony materiał obejmuje wyłącznie przypadki zgłoszonych niedostępności i nie pozwala na ocenę ogólnego poziomu dostępności usług bankowości detalicznej w Polsce. Pozwala jednak zidentyfikować obszary, w których instytucje finansowe napotykają największe trudności we wdrażaniu nowych regulacji.

Wyniki analizy wskazują, że największe wyzwania związane z zapewnieniem dostępności dotyczą przede wszystkim usług świadczonych w kanałach elektronicznych. Wysoki odsetek zgłoszeń niedostępności dotyczy w szczególności rozwiązań technologicznych wykorzystywanych w procesach identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych oraz realizacji usług płatniczych w systemach bankowości elektronicznej. Może to wynikać z wysokiego stopnia złożoności technologicznej tych rozwiązań oraz z konieczności ich dostosowania do zróżnicowanych potrzeb użytkowników, w tym osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Wyniki samooceny sektora bankowego, przeprowadzonej z wykorzystaniem trzystopniowej skali oceny dostępności cyfrowej (niski, średni, wysoki poziom dostępności), wskazują, że bankowość detaliczna znajduje się obecnie w fazie przejściowej, związanej z intensywnym wdrażaniem wymagań dostępności cyfrowej.

Analiza pokazuje, że banki rzadko osiągają jednolity poziom dostępności we wszystkich swoich kanałach cyfrowych. Wiele instytucji wskazywało różne strony internetowe i aplikacje znajdujące się na odmiennych etapach dostosowania — od niskiego do wysokiego poziomu dostępności. Pokazuje to, że cyfrowy ekosystem banków ma charakter złożony: nowoczesne i dostępne rozwiązania funkcjonują równolegle z systemami, które nadal mogą prowadzić do wykluczenia części użytkowników. Oznacza to, że postępy w zakresie dostępności są widoczne przede wszystkim w wybranych aplikacjach lub serwisach, a nie jeszcze w całej ofercie cyfrowej banków.

Jednocześnie relatywnie niski odsetek zgłoszeń niedostępności dotyczy usług świadczonych w formie stacjonarnej. Może to wskazywać, że w obszarze bezpośredniej obsługi klientów banki w większym stopniu dysponują już rozwiązaniami pozwalającymi zapewnić dostępność usług, a ewentualne bariery mają częściej charakter indywidualny i są rozwiązywane na poziomie operacyjnym poszczególnych placówek.

Nie można jednak wykluczyć, że część problemów dostępnościowych w obsłudze stacjonarnej jest eliminowana ad hoc, poprzez elastyczne dostosowanie sposobu obsługi do potrzeb konkretnego klienta, bez formalnego zgłaszania niedostępności. Dostępność w kanałach stacjonarnych opiera się bowiem w dużej mierze na tzw. elementach miękkich, takich jak kompetencje komunikacyjne pracowników, odpowiednie podejście do osób ze szczególnymi potrzebami czy umiejętność indywidualnego reagowania na bariery pojawiające się w toku obsługi. W rezultacie nawet występujące ograniczenia dostępności mogą pozostawać poza formalnym systemem zgłoszeń, ponieważ są kompensowane poprzez bieżące działania personelu oraz indywidualne dostosowanie procesu obsługi do potrzeb klienta.

Istotnym obszarem wymagającym dalszych działań dostosowawczych pozostaje zrozumiałość dokumentów kierowanych do klientów. Wyniki samooceny banków wskazują, że w wielu przypadkach dokumenty dotyczące usług finansowych – w szczególności usług kredytowych – wymagają dalszego upraszczania języka oraz dostosowania do standardów komunikacji przystępnej dla konsumentów. W kontekście regulacyjnym może to oznaczać konieczność większego uwzględniania zasad prostego i zrozumiałego języka w dokumentacji związanej ze świadczeniem usług finansowych.

Analiza wskazuje na potrzebę dalszego doskonalenia dostępności cyfrowej dokumentów udostępnianych w kanałach elektronicznych. W części przypadków banki identyfikują konieczność dostosowania dokumentów do wymagań umożliwiających ich odczytanie i wykorzystanie przez osoby korzystające z technologii wspomagających, takich jak czytniki ekranowe lub inne narzędzia ułatwiające dostęp do treści cyfrowych.

Jednocześnie wyniki analizy pokazują, że w zdecydowanej większości przypadków banki deklarują podjęcie działań zmierzających do usunięcia zidentyfikowanych problemów z dostępnością. W wielu instytucjach działania te zostały już rozpoczęte, co wskazuje na stopniowe dostosowywanie usług do nowych wymagań regulacyjnych.

Zróżnicowanie deklarowanych terminów zapewnienia dostępności pokazuje jednak, że proces ten ma charakter wieloetapowy i w części przypadków będzie rozłożony w czasie.

Z punktu widzenia nadzoru rynku mechanizm autozawiadomień przewidziany w ustawie pełni istotną funkcję informacyjną. Pozwala on na identyfikację obszarów problemowych we wdrażaniu regulacji oraz monitorowanie działań podejmowanych przez podmioty rynku finansowego w celu zapewnienia dostępności usług. Jednocześnie zgromadzone dane mogą stanowić podstawę do dalszych analiz dotyczących praktycznych aspektów wdrażania wymagań dostępności w sektorze finansowym.

W przyszłości zasadne może być również pogłębienie analizy poprzez uwzględnienie szerszego zakresu danych, w tym informacji dotyczących faktycznego poziomu dostępności usług oraz doświadczeń użytkowników korzystających z usług finansowych. Takie podejście pozwoliłoby na pełniejsze zrozumienie skali i charakteru występowania niedostępności w sektorze bankowym oraz na lepsze dostosowanie działań regulacyjnych i nadzorczych do potrzeb konsumentów.