

DOSTĘPNOŚĆ USŁUG BANKOWYCH DLA KONSUMENTÓW O SZCZEGÓLNYCH POTRZEBACH W ŚWIELE NOWYCH WYMOGÓW PRAWNYCH

SYGN. PAB/WIB 19/2024



ISBN 978-83-973493-0-8

Raport opracowany na zlecenie Programu Analityczno-Badawczego
Fundacji Warszawski Instytut Bankowości

Warszawa, październik 2024

 PROGRAM
ANALITYCZNO
BADAWCZY

O Raporcie

Raport **Dostępność usług bankowych dla konsumentów o szczególnych potrzebach w świetle nowych wymogów prawnych** został opracowany na zlecenie Programu Analityczno-Badawczego Fundacji Warszawski Instytut Bankowości.

Stan na 19.11.2024 r.

Autorzy:

Raport przygotowany przez zespół w składzie:

dr Anna Warchlewska

– doktor nauk ekonomicznych, adiunkt w Katedrze Pieniądza i Bankowości Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Specjalizuje się w tematyce finansów osobistych, wykluczenia finansowego i nowoczesnych technologii w procesie zarządzania finansami osobistymi. Autorka publikacji o zasięgu krajowym i międzynarodowym, w tym monografii „Wykluczenie finansowe. Od finansów tradycyjnych do cyfrowych” oraz „Modern technologies in financial advice and personal financial planning” (współautorka). Realizowała dwa projekty badawcze w tematyce sektora LendTech oraz użyteczności aplikacji PFM i robo-doradztwa. Odyła staże zagraniczne oraz wyjazdy studyjne do Aalborg University, University of Alicante, Mendel University in Brno, London School of Economics and Political Science i Bank of England. Jest członkiem zrzeszeń naukowych Regional Studies Associations, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne (o. Poznań) i Polskie Stowarzyszenie Finansów i Bankowości. Wspólnie z zespołem Fundacji im. Królowej Polski św. Jadwigi opracowała projekt Ustawy o funduszach wsparcia (pierwotna nazwa Fundusze powiernicze).

dr hab. Paweł Marszałek, prof. UEP

– profesor Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, kierownik Katedry Pieniądza i Bankowości. Specjalizuje się w teorii pieniądza, systemach pieniężnych i walutowych, polityce gospodarczej i historii myśli ekonomicznej, a także zajmuje się problematyką systemów bankowych, finansyzacji, digitalizacji oraz gospodarki 4.0. Autor ponad 100 publikacji naukowych, w tym dwóch monografii autorskich: „Koordynacja polityki pieniężnej i polityki fiskalnej jako przesłanka stabilności poziomu cen” oraz „Systemy pieniężne wolnej bankowości. Koncepcje, cechy, zastosowanie”, nagrodzonej w 2016 r. w II edycji Konkursu o Nagrodę Prezesa NBP za wybitne publikacje książkowe z dziedziny bankowości i finansów. W ostatnich latach skupia się na wpływie zmian technologicznych, gospodarczych i społecznych na cechy oraz funkcjonowanie pieniądza i systemów pieniężnych oraz bankowych. Członek Komitetu Nauk Ekonomicznych oraz Komitetu Nauk o Finansach PAN.



**dr Katarzyna Schmidt-Jessa**

– doktor nauk ekonomicznych, adiunkt w Katedrze Pieniądza i Bankowości Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Specjalizuje się w polityce monetarnej, bankowości centralnej oraz strukturze finansowej przedsiębiorstw. Autorka licznych publikacji o zasięgu krajowym i międzynarodowym, w tym autorskiej monografii „Decyzje finansowe przedsiębiorstw w środowisku stóp procentowych bliskich zera”. Laureatka konkursów organizowanych przez KDPW (na najlepszy referat), NBP (na najlepszą pracę magisterską i doktorską) oraz Fundację UEP (na najlepszą pracę doktorską). Odbyla staże zagraniczne i wyjazdy studyjne do London School of Economics and Political Science, University of Alicante oraz Technische Universität Berlin. Kierownik grantu realizowanego w ramach projektu badawczego Regionalnej Inicjatywy Doskonałości Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego dotyczącego banków cyfrowych.

dr Dawid Banaś

doktor nauk ekonomicznych, adiunkt w Katedrze Pieniądza i Bankowości Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Głównym obszarem zainteresowań naukowych są systemy emerytalne. Dodatkowo w swoich publikacjach skupia się na aspektach zastosowania nowoczesnej technologii (RegTech i SupTech), bankowości islamskiej, a także kwestiach bezpieczeństwa depozytów. W swoim dorobku ma publikacje o zasięgu krajowym jak i międzynarodowym. Działa w Komitecie redakcyjnym czasopisma Humanities and Social Sciences Communications. Dodatkowo jest recenzentem w Humanities and Social Sciences Communications, Economics and Business Review, Studia Ekonomiczne i Regionalne oraz Challenger – magazine Młodych Ekonomistów. W trakcie dotychczasowej kariery naukowej zrealizował wyjazd do London School of Economics and Political Science w ramach projektu PROM – Międzynarodowej wymiany stypendialnej doktorantów i kadry akademickiej, a także na Mendel University in Brno w ramach programu Erasmus+. Na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu pełni także funkcję opiekuna SKN Zrównoważonych Finansów.

O Programie

Program Analityczno-Badawczy przy Fundacji Warszawski Instytut Bankowości powstał w 2019 r. jako odpowiedź na potrzeby sektora bankowego w zakresie wysokiej jakości analiz i badań z obszaru cyberbezpieczeństwa i nowych technologii, a także szeroko rozumianego otoczenia sektora bankowego, kształtującego warunki działania banków w Polsce. Prace analityczno-badawcze w ramach programu realizowane są pod kątem możliwości praktycznego wykorzystania wyników w celu rozwoju sektora bankowego, podnoszenia poziomu bezpieczeństwa usług oraz – w ostateczności – kreowania wartości dla klientów końcowych – użytkowników bankowości.

W ramach programu realizowane są analizy i badania w następujących obszarach:

-  Nowe technologie w sektorze bankowym, cyberbezpieczeństwo banków i systemy płatnicze
-  Ekonomiczna analiza rozwoju sektora bankowego, stabilności banków, otoczenia makroekonomicznego
-  Prawno-regulacyjne i legislacyjne uwarunkowania działalności sektora bankowego oraz wyzwania wynikające z orzecznictwa sądów krajowych i europejskich
-  ESG i sustainable finance
-  Prace analityczno-badawcze w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania banków oraz w zakresie funkcjonowania wskaźników referencyjnych

Więcej na temat działalności programu na stronie www.pabwib.pl

Kontakt:

dr Tomasz Pawlonka
Dyrektor Programu
m: 505 917 778
e: tpawlonka@wib.org.pl

Warszawski Instytut Bankowości
00-380 Warszawa, ul. Kruczkowskiego 8
t: (22) 182 31 70
e: pab@wib.org.pl

Agnieszka Nierodka
m: 607 484 391
e: anierodka@wib.org.pl

dr Agnieszka Wicha
m: 661 646 474
e: agnieszka.wicha@zbp.pl

Bartosz Przyborowski
m: 795 933 104
e: bartosz.przyborowski@zbp.pl



Spis treści

	Wprowadzenie	6
	ROZDZIAŁ I. Otoczenie prawno-organizacyjne w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	8
	1.1. Analiza obecnego stanu prawnego	9
	1.1.1. Dyrektywa European Accessibility Act (EAA)	9
	1.1.2. Ustawa o zapewnieniu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze	10
	1.2. Perspektywa operacyjna banków	11
	1.2.1. Dostępność architektoniczna i cyfrowa	11
	1.2.2. Dobre praktyki obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	13
	1.2.3. Stopień wykorzystania nowoczesnych technologii w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami	15
	ROZDZIAŁ II. Odbiorcy usług bankowych ze szczególnymi potrzebami	18
	2.1. Osoby starsze	19
	2.2. Osoby z niepełnosprawnością	21
	2.2.1. Osoby o obniżonej sprawności ruchowej	23
	2.2.2. Osoby z zaburzeniami wzroku i słuchu	24
	2.2.3. Osoby o obniżonej sprawności komunikowania się	26
	2.2.4. Osoby o obniżonej sprawności funkcjonowania społecznego	28
	2.2.5. Osoby o obniżonej sprawności intelektualnej	28
	ROZDZIAŁ III. Świadomość osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie obsługi bankowej	31
	3.1. Metodyka badań	32
	3.2. Potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami – obsługa w banku (badanie CATI)	32
	3.2.1. Charakterystyka demograficzna badanej grupy	32
	3.2.2. Wyniki i wnioski z badania	40
	3.3. Potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami – obsługa w banku (indywidualne wywiady pogłębione – IDI)	58
	3.3.1. Charakterystyka demograficzna badanych grup	58
	3.3.2. Wyniki i wnioski z badania	58
	ROZDZIAŁ IV. Perspektywy i rekomendacje dla sektora bankowego	70
	4.1. Potrzeby Klientów wynikające z wieku i niepełnosprawności	71
	4.2. Niwelowanie istniejących i przyszłych barier w banku	71
	4.3. Dostosowanie obsługi w banku do zmieniającego się otoczenia	74
	4.4. Minimalizacja wykluczenia finansowego	76
	Podsumowanie	78
	Bibliografia	79

Wprowadzenie

Zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta jest celem, który już od wielu lat przyświeca instytucjom sektora bankowego. Standardy obsługi oraz dotychczas publikowane wytyczne i rekomendacje dla sektora bankowego wynikały, po pierwsze z chęci lepszego dopasowania oferty dla klientów, a po drugie – również z presji społecznej i oczekiwań konsumentów, że banki będą dostępne, przyjazne i otworzą się na nowe wymagania. Celem podejmowanych działań instytucji nadzorujących oraz tworzących rynek jest przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu i społecznemu, co w kontekście obsługi konsumentów ze szczególnymi potrzebami ma duże znaczenie społeczne i wizjerunkowe dla banków.

W raporcie podjęto tematykę dotyczącą konsumentów ze szczególnymi potrzebami. Są to osoby dotknięte jedną formą niepełnosprawności o różnym nasileniu, jak i kilkoma niepełnosprawnościami jednocześnie. Do grupy tej zaliczono również osoby starsze, które ze względu na swój wiek mogą być narażone na utrudniony dostęp do usług – także ze względu na niski poziom świadomości finansowej (wiedza i umiejętności). Wraz z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych, a także postępującą cyfryzacją, praktycznie w każdym aspekcie życia konsumenci napotykają na ograniczenia funkcjonalne. Różnego rodzaju barier stojących przed wspomnianymi grupami jest coraz więcej, co ma znaczny wpływ na dostępność usług bankowych. Dostrzegalne są również zmiany w zachowaniach, postawach i przyzwyczajeniach konsumentów – dotychczas stosowane rozwiązania przestają być wystarczające i adekwatne do nowych i zmieniających się oczekiwań.

Obowiązek zapewnienia minimalnego dostępu do usług bankowych poza modelem biznesowym i strategią instytucji finansowych wynika również z obowiązujących przepisów prawnych. Na mocy Dyrektywy EAA (*European Accessibility Act*)¹, podmioty świadczące wybrane usługi (w tym także usługi bankowości detalicznej) zostały objęte obowiązkiem zapewnienia ich dostępności m.in. dla osób z niepełnosprawnościami oraz innymi

ograniczeniami funkcjonalnymi (m.in. osoby starsze, kobiety w ciąży czy podróżujący z bagażem).

Celem raportu jest analiza obecnego stanu prawnego w kwestii potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami oraz weryfikacja świadomości zainteresowanych grup docelowych w zakresie obecnych rozwiązań bankowych umożliwiających korzystanie z usług w pełnym zakresie niezależnie od ich ograniczeń funkcjonalnych. Struktura raportu została podporządkowana przyjętemu celowi i składa się z czterech głównych części.

Rozdział pierwszy poświęcono analizie obecnego stanu prawnego, w tym założeń Dyrektywy EAA, która do polskiego porządku prawnego została zaimplementowana poprzez Ustawę z 26 kwietnia 2024 o zapewnieniu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ponadto przeanalizowano perspektywę operacyjną banków w zakresie dostępności usług.

W rozdziale drugim skupiono uwagę na odbiorcach ze szczególnymi potrzebami. Scharakteryzowano próg starości oraz różne rodzaje niepełnosprawności: obniżoną sprawność ruchową, zaburzenia wzroku i słuchu oraz obniżoną sprawność komunikowania się. Właściwości te, w kontekście przeprowadzonego badania własnego, mają znaczenie dla charakterystyki badanych grup.

Trzeci rozdział zawiera empiryczną analizę świadomości osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie obsługi bankowej. Na zlecenie Warszawskiego Instytutu Bankowości Agencja *ASM Research Solutions Strategy* przeprowadziła dwuetapowe badanie. Etap pierwszy stanowiło badanie o charakterze ilościowym CATI (ang. *Computer Assisted Telephone Interviewing*). Etapem drugim było badanie o charakterze jakościowym IDI (ang. *Individual In-depth Interview*). W rozdziale zaprezentowano wyniki i wnioski z badania. Badanie jakościowe przeprowadzone na potrzeby tego raportu zostało ograniczone do grupy osób ze szczególnymi potrzebami. W związku z tym w raporcie opisano ich oczekiwania, ale nie przeprowadzono porównania potrzeb badanych osób z potrzebami reszty społeczeństwa. Stąd, raport należy traktować

¹ Dyrektywa EAA skierowana jest do podmiotów sektora prywatnego. Państwa członkowskiej UE mają obowiązek stosować jej przepisy od 28 czerwca 2025 roku.



tylko jako swoisty punkt wyjścia do dalszych pogłębionych badań i prób odpowiedzi na pytanie, na ile osoby ze szczególnymi potrzebami wymagają niszowych i unikalnych rozwiązań, które są dla nich dobre i atrakcyjne, a także na ile tego typu rozwiązania ułatwiałyby korzystanie z bankowości także szerszej grupie osób, które nie mają ograniczeń wynikających z wieku czy niepełnosprawności (a więc na ile miałyby one charakter uniwersalny).

W ostatniej części raportu, na bazie analizy aktów prawnych, innych danych źródłowych oraz przeprowadzonego badania, Autorzy raportu nakreślili perspektywy i rekomendacje dla sektora bankowego w zakresie swoistych potrzeb klientów, wynikających z wieku i niepełnosprawności, a także w zakresie dostosowania obsługi w banku do zmieniającego się otoczenia, niwelowania istniejących i przyszłych barier w obsłudze oraz minimalizacji wykluczenia finansowego.



Otoczenie prawno-organizacyjne w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami





1.1. Analiza obecnego stanu prawnego

1.1.1. Dyrektywa European Accessibility Act (EAA)

Równe traktowanie, brak dyskryminacji, zapobieganie wszelkim typom wykluczenia i powszechna dostępność do produktów i usług (w tym zwłaszcza podstawowych) jest jednym z fundamentów funkcjonowania Unii Europejskiej. Zapewnienie takiego stanu nie jest jednak zadaniem prostym. Osoby z niepełnosprawnościami ciągle borykają się z różnego rodzaju ograniczeniami i barierami w dostępie do opieki zdrowotnej, edukacji, pracy, wypoczynku i udziału w życiu politycznym. Nieco paradoksalnie, rosnąca rola cyfryzacji, warunki gospodarki 4.0 (czy nawet już 5.0) i wszechobecne nowe technologie niekoniecznie przełożyły się na wzrost dostępności do produktów i usług.

Z tego względu, zarówno sama UE, jak i jej państwa członkowskie podejmują działania na rzecz tego, by osoby z niepełnosprawnościami mogły w pełni uczestniczyć w życiu społecznym i gospodarczym, w pełni korzystać ze swoich praw (w tym prawa do swobodnego przemieszczania się) i nie doświadczać dyskryminacji. Dotyczy to zarówno ich relacji z podmiotami sektora publicznego, jak i prywatnego. Przejawem tych działań były m.in. dwie dyrektywy przyjęte przez Parlament Europejski i Radę: dyrektywa o dostępności stron internetowych sektora publicznego, zawierająca normy mające sprawić, że usługi cyfrowe będą bardziej dostępne dla wszystkich użytkowników (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego) i – przede wszystkim – dyrektywa 2019/882 (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług). Oba te akty prawne można traktować jako komplementarne – regulują bowiem kwestie dostępności w odniesieniu do sektora publicznego (czyli, najogólniej, podmiotów stanowiących własność państwową, własność jednostek samorządu terytorialnego lub samorządowych osób prawnych oraz «własność mieszaną» z przewagą kapitału podmiotów sektora publicznego) oraz sektora prywatnego.

Z punktu widzenia celu niniejszego raportu znaczenie ma przede wszystkim drugi z wymienionych aktów prawnych. Dyrektywa 2019/882, określana również jako Europejski Akt o Dostępności (*European Accessibility Act* – EAA) jest kompleksową i horyzontalną regulacją kwestii dostępności w prawie unijnym. Jest to przy tym akt prawny nakierowany na realizację postanowień Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami.

Dyrektywa weszła w życie 27 czerwca 2019 r. Państwa członkowskie miały trzy lata na jej wcielenie do prawa krajowego (w odniesieniu do Polski zob. następny podpunkt). Wszelkie nowe usługi i produkty objęte dyrektywą muszą być zgodne z nią począwszy od 28 czerwca 2025 r.² Warto podkreślić, że EAA koncentrując się na zapobieganiu dyskryminacji osób z niepełnosprawnościami w państwach członkowskich, oprócz aspektów społecznych ma wyraźną perspektywę ekonomiczną.

W szczególności, celem EAA jest „przyczynienie się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego w drodze zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych (...) w odniesieniu do wymogów dostępności niektórych produktów i usług.” Dyrektywa ma się zatem przyczynić do poprawy funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez usuwanie tych barier dla swobodnego przepływu dostępnych produktów i usług, które wynikają z niespójnego w UE podejścia do zagadnienia dostępności. Innymi słowy, chodzi tu o ujednolicenie przepisów dotyczących dostępności określonych produktów i usług w celu zapewnienia spójności w tym zakresie.

Różne standardy dostępności ograniczały wybór konsumentów, a przy tym zwiększały koszty dla konsumentów. Sytuacja taka bowiem zwiększała asymetrię informacji oraz – przede wszystkim – koszty transakcyjne. Przy identycznych zasadach dostępności, prywatnym przedsiębiorcom będzie łatwiej sprzedawać produkty zgodne z przepisami EAA, co – zgodnie z założeniami – wyeliminuje nieuczciwą konkurencję, obniży koszty oraz poszerzy ofertę. Zasadniczo zmniejszyć powinna się także asymetria informacji oraz jej następstwa. Tym samym, korzyści odniosą również pojedynczy konsumenci – finalni odbiorcy produktów i usług. Dostępność może być tu też czynnikiem sprawiającym, że konsumenci są bardziej skłonni do zakupu produktu czy skorzystania z usług, do których dostęp jest łatwiejszy. Co więcej, dostępność może przełożyć się na większą lojalność klientów.

Pozytywne efekty mogą zatem dotyczyć wszystkich zainteresowanych podmiotów – zarówno ze strony podażowej, jak i popytowej. Końcowym rezultatem ma być natomiast wzrost inkluzywności społeczeństwa europejskiego.

² Firmy (w tym banki) mogą do 2030 r. używać już istniejących produktów, takich jak sprzęt komputerowy czy terminale płatnicze, których używano przed 28 czerwca 2025 r. Ponadto, wszelkie umowy serwisowe zawarte przed 28 czerwca 2025 roku mogą być kontynuowane maksymalnie przez 5 lat, ale po tym czasie muszą spełniać nowe wymogi. Począwszy zatem od 2030 r. wszystkie usługi i produkty muszą być w pełni zgodne z przepisami EAA, bez względu na wcześniejsze umowy. Intencją ustalenia takiego okresu przejściowego było tu zapewnienie czasu na wprowadzenie niezbędnych zmian. Podkreśla się jednak, że jest to rozwiązanie tymczasowe i nie zwalnia z obowiązku pełnego dostosowania.



EAA odnosi się do szerokiego zakresu produktów i usług, w tym przede wszystkim: (1) sprzętu komputerowego; (2) systemów operacyjnych; (3) terminali samoobsługowych; (4) usług łączności elektronicznej; (5) audiowizualnych usług medialnych; (6) usług towarzyszących transportowi pasażerskiemu; (7) usług bankowych; (8) e-książek oraz (9) e-commerce.

Dyrektywa 2019/882 dotyczy zatem produktów i usług, które można uznać za podstawowe dla swobodnego funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami w codziennym życiu, w tym, przykładowo, płatności bezgotówkowych i gotówkowych, rozliczeń czy zakupów (poprzez dostosowanie/modyfikacje komputerów, smartfonów, terminali płatniczych, urządzeń do odprawy samoobsługowej, automatów biletowych, czytników).

EAA odnosi się przy tym zarówno do oferty sektora prywatnego, jak i objętych ustawą produktów i usług będących przedmiotem zamówień sektora publicznego. Dotyczy przy tym producentów, dystrybutorów, importerów oraz usługodawców. Warto podkreślić, że mimo braku bezpośredniego uwzględnienia innych branż w dyrektywie (np. ubezpieczenia, usługi medyczne, kurierskie, tradycyjny handel detaliczny), jej postanowienia również rzutują na funkcjonowanie tych obszarów, w tym zakresie, w jakim dotyczą one usług oferowanych przez podmioty tych branż online. Dotyczy to takich aspektów jak dostępność udogodnień związanych ze stroną internetową danej formy, wyświetlanie napisów, włączenie audiodeskrypcji, ścieżki lektorskie. Odnośnie do szczegółowych rozwiązań należy zaznaczyć, że EAA ma na celu ujednolicenie wymogów dostępności dla produktów i usług na europejskim rynku. Należy dodać, że EAA dość szczegółowo określa wymogi techniczne w załączniku I i w tym zakresie nie pozostawia państwu członkowskiemu swobody w ich określeniu. Dodatkowo wymogi te mają zostać doprecyzowane w normach zharmonizowanych (art. 15 ust. 2 EAA).

1.1.2. Ustawa o zapewnieniu spełniania wymogów dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Implementacja Dyrektywy EAA niejako wymusza na państwach członkowskich kształtowanie zakresu i treści przepisów krajowych, biorąc pod uwagę zmiany gospodarcze i społeczne, kondycję ekonomiczną podmiotów gospodarczych, skuteczność i jakość usług na rzecz zapewnienia dostępności oraz sytuację odbiorców, czyli osób ze szczególnymi potrzebami.

Wykonując obowiązek wdrożenia w krajowe prawo Dyrektywy EAA, 26 kwietnia 2024 r. Sejm uchwalił

ustawę o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze³ (Dz. U. 2024 poz. 731). Przeniosła ona na grunt polskiego prawa uregulowania Europejskiego Aktu o Dostępności.⁴ Podkreśla się, że nowa ustawa będzie stanowiła ważny krok na rzecz dostępności produktów i usług (w tym bankowych). O ile bowiem dotychczas prawne obowiązki odnośnie do zapewnienia dostępności miały przede wszystkim podmioty administracji publicznej, to wraz z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. zapewnienie dostępności ma stanowić standard również w działalności podmiotów sektora prywatnego. Innymi słowy, wytyczne w kwestii dostępności będą realizowane także w świadczeniu na rzecz konsumentów.

Zapisy ustawy mają wejść w życie 28 czerwca 2025 r.⁵ Począwszy od tego dnia przedsiębiorcy powinni wprowadzać na rynek produkty, które spełniają wymagania dostępności oraz oferować i świadczyć usługi zgodnie z przepisami tej ustawy.

W ustawie szczegółowo określono wymagania dostępności, jakie muszą spełniać produkty i usługi. Wymagania te obejmują m.in. kwestie informacyjne (udzielanie informacji o produkcie i jego użytkowaniu), a także kwestie korzystania z określonych produktów i usług (interfejs uwzględniający potrzebę funkcjonalności). Wprowadzenie tych wymagań ma zagwarantować, że podmioty gospodarcze zastosują określone rozwiązania informacyjne i technologiczne, które umożliwią i ułatwią korzystanie z określonych produktów i usług przez osoby ze szczególnymi potrzebami, a tym samym ograniczą pewne formy wykluczenia społecznego.

Wymogi te nakładają zatem swoiste obowiązki na przedsiębiorców. Przede wszystkim, podmioty gospodarcze są na mocy rozważanej ustawy zobowiązane zapewnić dostępność oferowanych przez nie produktów i usług, w sposób spójny z przedstawionymi w poprzednim punkcie rozwiązaniami unijnymi. Chodzi tu zwłaszcza o takie projektowanie produktów

³ W przygotowywaniu tej ustawy udział brała także Grupa robocza ZBP ds. dostępności usług bankowych, formułując uwagi do zapisów tego aktu prawnego.

⁴ Warto dodać, że w sektorze publicznym to Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696) reguluje kwestie dostępności.

⁵ Ustawa przewiduje okresy przejściowe. Przedsiębiorcy będą mieli czas na dostosowanie niektórych rodzajów produktów i usług do nowych regulacji, co umożliwi im stopniowe dostosowania. Ponadto, jeśli nowe obowiązki będą zbyt kosztowne, a niezbędne zmiany technologiczne zbyt głębokie, przedsiębiorstwa będą mogły ograniczyć wprowadzanie dostępności do wymagań niestanowiących zbyt dużego obciążenia. Wymagać to będzie jednak szczegółowego uzasadnienia. Dodatkowo pewne ułatwienia w kwestiach wymogów dostępności przewidziano dla mikroprzedsiębiorstw.



i usług, aby jak największa liczba konsumentów, bez względu na potencjalne ograniczenia, mogła z nich samodzielnie korzystać. Dotyczy to głównie osób z niepełnosprawnościami, ale także tych, którzy czasowo lub trwale (wskutek wieku, chorób, przejściowej utraty sprawności) doświadczają trudności w codziennym funkcjonowaniu.

Przedmiotowo, ustawą objęte są takie produkty jak: komputery, telefony komórkowe, czytniki książek elektronicznych, terminale płatnicze, bankomaty, automaty biletowe. Natomiast odnośnie do usług, ustawa reguluje dostępność takich z nich, jak: usługi telekomunikacyjne, dostęp do usług medialnych, usługi cyfrowe w transporcie pasażerskim, bankowość detaliczna, handel elektroniczny. W każdym przypadku producent/usługodawca będzie musiał dokonać oceny zgodności produktu/usługi z wymaganiami dostępności na podstawie wewnętrznej kontroli produkcji oraz zapewnić, że oferowane usługi i wprowadzane do obrotu produkty spełniają wymagania dostępności.

Ustawa wprowadza możliwość złożenia zawiadomienia, jeśli wymogi nie będą spełnione. Zawiadomienie takie będzie składane Prezesowi Zarządu PFRON, który będzie mógł je rozpatrzyć samodzielnie albo przekazać je wyspecjalizowanemu w danej branży organowi nadzoru rynku. W odniesieniu do usług bankowości detalicznej jest nim Rzecznik Finansowy. Odnosząc się natomiast już konkretnie do kwestii dostępności produktów i usług finansowych (w tym bankowych), należy wskazać, iż zapisy Ustawy odnoszą się m. in. do terminali płatniczych (POS), bankomatów oraz interaktywnych terminali przeznaczonych do udzielania informacji (np. samoobsługowych urządzeń w placówkach banków). Szczególne wymagania przewidziano odnośnie do usług bankowości detalicznej – usług kredytowych, maklerskich, płatniczych oraz usług w zakresie pieniądza elektronicznego.

Banki będą zobowiązane do przestrzegania wymogów Ustawy w ramach świadczenia usług bankowości detalicznej. Wymogi te obejmują m.in. obowiązek zapewnienia postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności metod identyfikacji konsumentów. Banki będą także zobowiązane do przekazywania (w formie papierowej lub elektronicznej) informacji o usługach, a w przypadku produktów wykorzystywanych do świadczenia usług, także informacji o powiązaniu tych produktów z usługą. Informacje te będą musiały być przekazywane w sposób zrozumiały za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego (zatem oprócz tekstu także dźwiękowo i/lub dotykowo). Dotyczy to przy tym nie tylko samego świadczenia usług – w placówkach lub online – ale także treści przekazywanych zarówno na

etapie oferowania usługi produktów i usług (w tym dokumentacji, np. wzorów umów) jak i w trakcie obsługi posprzedażowej konsumentów.

1.2. Perspektywa operacyjna banków

Na kanwie wprowadzanych regulacji prawnych (Dyrektywa EAA z 2019 roku oraz implementująca dyrektywę Ustawa z 26 kwietnia 2024 r.) banki zobligowane są do wdrażania rozwiązań zapewniających dostępność świadczonych usług dla osób z niepełnosprawnościami oraz innych osób z ograniczeniami funkcjonalnymi (np. osoby starsze). Wdrożenie Dyrektywy o Dostępności (EAA) w polskim sektorze bankowym wiąże się z szeregiem wyzwań, które dotyczą zarówno technologii, jak i fizycznej dostępności placówek bankowych (dostępności architektonicznej).

Warto jednocześnie podkreślić, że polski sektor bankowy od dłuższego czasu implementuje rozwiązania mające na celu zwiększanie dostępności usług finansowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Już w 2010 roku w Polsce pojawiły się pierwsze bankomaty przekazujące klientom informacje w formie głosowej, z których mogą bez problemu korzystać osoby niewidome lub słabowidzące (Polska Bezgotówkowa, 2021). Dodatkowo, w sektorze bankowym podejmowane są różnego rodzaju inicjatywy przez Związek Banków Polskich oraz Narodowy Bank Polski, które mają na celu przeciwdziałanie ekskluzji finansowej osób z niepełnosprawnościami. Do tych działań zaliczyć można publikowane rekomendacje (głównie skierowane do pracowników sektora bankowego), jak m.in. „Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki – III edycja” (ZBP, NBP, 2017⁶), projekt „Dostępny Bankomat”, czy „Słownik pojęć finansowych w Polskim Języku Migowym” (Wieczorek-Szymańska, 2023).

1.2.1. Dostępność architektoniczna i cyfrowa

Dostępność architektoniczna oznacza brak barier architektonicznych oraz udogodnienia. W szczególności odnosi się do dostosowania przestrzeni fizycznych, takich jak wnętrze oraz otoczenie, w sposób, który umożliwia swobodne i bezpieczne korzystanie z nich przez wszystkich użytkowników, w tym osoby ze szczególnymi potrzebami. Dostępność cyfrowa odnosi się z kolei do projektowania i tworzenia produktów cyfrowych takich jak strony internetowe, aplikacje mobilne, dokumenty cyfrowe czy oprogramowanie w taki sposób, aby były one dostępne i użyteczne dla

⁶ Pierwszą edycję Dobrych praktyk opublikowano w 2012, drugą w 2015.

jak najszerzego grona użytkowników, w tym osób ze szczególnymi potrzebami. Banki w Polsce, zarówno komercyjne, jak i spółdzielcze dążą do zapewnienia takich warunków architektonicznych i cyfrowych, które będą gwarantowały dostęp do usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. W swoich działaniach banki biorą pod uwagę różne grupy, w tym te z niepełnosprawnościami ruchowymi, wzroku, słuchu, o obniżonej sprawności komunikowania się, o obniżonej sprawności funkcjonowania społecznego czy obniżonej sprawności intelektualnej. Specjalne rozwiązania są również dedykowane dla osób starszych.

W ramach opisu dostępności architektonicznej i cyfrowej omówione zostaną rozwiązania w kategoriach: placówki bankowe i ich wyposażenie, bankomaty i urządzenia samoobsługowe oraz bankowość elektroniczna.

• Dostępność placówek bankowych i ich wyposażenie

Do podstawowych udogodnień w przypadku placówek bankowych należą: podjazdy i szerokie wejścia, automatyczne drzwi, schody z poręczami, windy oraz dostępne stanowiska obsługi (w niektórych placówkach montowane są np. niższe lamy). Zazwyczaj lista takich placówek z określonym udogodnieniem technicznym jest dostępna na stronie banku. Nie każda placówka czy filia banku może być dostosowana do osób ze szczególnymi potrzebami. Brak odpowiedniej infrastruktury nie zawsze wynika jednak z winy banku. Specyficzna lokalizacja placówki w budynkach stanowiących zabytek lub będących pod ochroną konserwatora powoduje, że nie istnieje możliwość ingerencji architektonicznej (takie sytuacje miały miejsce w przypadku banków posiadających swoje siedziby w obrębie miejskiej starówki). Brak możliwości ingerencji może wynikać również ze specyficznych zasad zdobywania zgód prywatnych właścicieli nieruchomości lub innych lokali funkcjonujących w ramach wspólnot lub spółdzielni mieszkaniowych.

Bank zgodnie z prawem wykonuje swoją działalność – w tym podpisywanie umów – w miejscu wykonywania działalności (lista oddziałów nadzorowana przez KNF) lub elektronicznie (Prawo bankowe). W uzasadnionych biznesowo i modelem banku przypadkach pracownik może spotkać się z klientem poza bankiem, jednak wówczas potrzebne są specjalne procesy podpisywania umów i zleceń przez klienta (np. klient wykonuje to on-line w obecności doradcy). Jednak takie rozwiązanie stosuje się rzadko, ponieważ jest obciążone dużym ryzykiem naruszenia tajemnicy bankowej oraz wymaga szczególnych regulacji wewnętrznych dotyczących pracownika banku, wchodzących w zakres prawa pracy (miejsce i forma

wykonywania pracy, ubezpieczenie odpowiedzialności, system nadzoru itp.). W związku z tym, w wyjątkowych przypadkach na wniosek czy też zgłoszenie osoby z niepełnosprawnością ruchową, wskazane jest zapewnienie w banku rozwiązań umożliwiających obsługę takiej osoby poza placówką. Upoważniony pracownik banku może zostać oddelegowany w godzinach pracy do odbycia wizyty w miejscu przebywania osoby z niepełnosprawnością ruchową (KPB Legal, 2023).

Osoby niewidome lub niedowidzące, jak również osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z bankiem w obecności dwóch pracowników oraz dodatkowo świadka – osoby zaufanej (którą wskazuje klient). W takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez osobę zaufaną, co wynika z polskiego prawa (Kodeks cywilny). Klient jako osobę zaufaną może wskazać także pracownika banku (procedura poświadczenia woli). Gdy niepełnosprawność wzrokowa jest umiarkowana, klient może skorzystać w placówce z mini lupy. Nieliczne banki uruchomiły oddziały wyposażone w mapę tyflograficzną, czyli dotykowy plan oddziału z opisem w alfabecie Braille'a oraz ścieżkę dotykową dla osób niewidomych i system nawigacji przestrzennej Totupoint. Nie jest to jednak rozwiązanie powszechnie stosowane przez banki.

Dla osób z niepełnosprawnościami słuchu banki również wprowadzają szereg usprawnień mających na celu ułatwienie dokonywania transakcji finansowych. W wybranych placówkach banków udostępniane są przenośne pętle indukcyjne, które wspierają obsługę słabosłyszących klientów korzystających z aparatów słuchowych. Ponadto banki oferują obsługę osób głuchych i niedosłyszących za pomocą języka migowego⁷.

• Dostępność bankomatów i innych urządzeń samoobsługowych

Banki wprowadzają do użytku bankomaty oraz wpłatomaty wyposażone w funkcje dla osób ze szczególnymi potrzebami. Do podstawowych funkcji należą: klawiatura numeryczna z oznaczeniem w Braille'u, tryb kontrastowy, wejście słuchawkowe, wbudowany głośnik czy dostępność podjazdu i przestrzeni dla osób poruszających się na wózkach. Każda osoba może sprawdzić, gdzie znajduje się bankomat/wpłatomat z konkretnym udogodnieniem. Lista urządzeń z ich lokalizacją oraz szczegółowym opisem udogodnień dostępna jest na platformie internetowej Dostępny Bankomat. Platforma powstała dzięki współpracy Grupy roboczej ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami

⁷ Informacje o formach obsługi podawane są do wiadomości na stronach internetowych banków.



przez banki przy Związku Banków Polskich oraz Fundacji Widzialni.

Istotnym aspektem w tym przypadku jest jednak bezpieczeństwo i prywatność. Zapewnienie dostępności bankomatów i innych urządzeń samoobsługowych nie może negatywnie wpływać na poziom bezpieczeństwa transakcji. Konieczne jest więc opracowanie takich metod, które pozwolą osobom ze szczególnymi potrzebami w pełni bezpiecznie korzystać z tego typu urządzeń.

• Bankowość elektroniczna

W sektorze bankowym jednym z największych wyzwań jest dostosowanie systemów technologicznych, tak aby spełniały standardy dostępności cyfrowej, czyli „Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych” (z ang. *Web Content Accessibility Guidelines, WCAG*). Banki w Polsce muszą zmodernizować swoje serwisy internetowe oraz aplikacje mobilne, tak aby wyeliminować ewentualne bariery w dostępie do treści i technologii dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi, poznawczymi, motorycznymi czy osób starszych.

Jednym z rozwiązań w obszarze dostępności cyfrowej dedykowanym dla osób z niepełnosprawnościami wzroku jest funkcja powiększania tekstu oraz opcja dodatkowego przycisku „AA”. Przycisk „AA” pozwala na powiększenie prezentowanego tekstu, co pozwala osobom niedowidzącym na swobodne korzystanie ze strony internetowej banku oraz serwisów bankowości internetowej. Część instytucji, zamiast dedykowanego przycisku, rekomenduje swoim niewidomym i niedowidzącym klientom specjalne oprogramowania do korzystania z serwisu transakcyjnego (np. *NVDA – NonVisual Desktop Access*⁸). Warto podkreślić, że w znakomitej większości osoby niewidome z takiego oprogramowania korzystają standardowo do obsługi wszelkich serwisów internetowych, co więcej moduł czytania na głos jest obecnie wbudowany „fabrycznie” lub w formie wtyczek w wiele przeglądarek internetowych lub edytorów tekstu, np. nowe wersje programu Microsoft Word. W takich przypadkach nie istnieje potrzeba instalowania dodatkowego oprogramowania. Podobnie moduł dostępności, zawierający możliwość głośnego odczytywania ekranu, jest elementem fabrycznego oprogramowania smartfonów z iOS i Androidem, co jest szczególnie pożądane w przypadku bankowości mobilnej.

Warto również dodać, że banki informują klientów o możliwości zainstalowania specjalnej wtyczki do

przeglądarki internetowej, która umożliwia zmianę kontrastu serwisu (np. skala odcieni szarości, żółty tekst na czarnym tle, itp.) lub korekty kolorów (zmiana nasycenia kolorów w przeglądarce). Tutaj jednak, tak jak w poprzednim rozwiązaniu, wymagane jest dodatkowe zaangażowanie klienta poprzez zainstalowanie zewnętrznego oprogramowania, jeżeli klient dotychczas takiego rozwiązania nie posiadał.

Osoby, które z powodu niepełnosprawności nie mogą pisać, mogą skorzystać z zastępczej formy podpisu – odcisku palca. Warto dodać, że tuszowy odcisk palca jako alternatywna forma podpisu jest dopuszczalna nie tylko w bankach – co wynika bezpośrednio z polskiego prawa (art. 79 Kodeksu cywilnego). Banki idą dużo dalej i proponują alternatywne do podpisu formy autoryzacji oświadczeń woli – poprzez (dostępną) bankowość internetową i mobilną, akceptację hasłem głosowym na infolinii czy kod SMS przekazywany na telefon klienta (różne rozwiązania w różnych bankach).

W przypadku niepełnosprawności słuchu, banki również wdrażają szereg usprawnień. Jednym z najpopularniejszych rozwiązań jest system zdalnego tłumaczenia języka migowego. Komunikacja w tym systemie odbywa się za pośrednictwem połączenia wideo na smartfonie doradcy w placówce bankowej bądź na smartfonie klienta. Procedura połączenia z telefonu klienta polega na połączeniu się z doradcą poprzez wybór na stronie internetowej: tłumacz. migam.org nazwy banku. W ten sposób klient zostaje połączony z tłumaczem, który będzie pośredniczył w rozmowie z wybranym bankiem. Podobnie działa to w przypadku rozmowy z doradcą telefonicznym: wystarczy, że klient połączy się z tłumaczem, a ten w jego imieniu zadzwoni na infolinię banku. Część banków oferuje połączenie z tłumaczem migowym bezpośrednio ze strony banku (Migam, b.d.).

1.2.2. Dobre praktyki obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

Banki wdrażają szereg rozwiązań, które mają na celu poprawę jakości usług finansowych pod kątem osób ze specjalnymi potrzebami. Związek Banków Polskich we współpracy z Narodowym Bankiem Polskim opublikował trzy edycje dokumentu „Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami”. Dokument ten zawiera porady, w jaki sposób można redukować bariery w dostępie do usług bankowych zidentyfikowane przez środowiska osób ze szczególnymi potrzebami (osoby z niepełnosprawnościami i starsze). Istotnym dokumentem zawierającym wskazówki dotyczące obsługi analizowanej grupy konsumentów jest również Katalog Dobrych Praktyk w udzielaniu

⁸ NonVisual Desktop Access to czytnik ekranowy dla systemu operacyjnego Microsoft Windows.



nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, opracowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości (2020).

Podstawową zasadą obsługi klienta jest równe traktowanie wszystkich interesariuszy, wykazywanie uważności oraz odpowiadanie na zgłaszane potrzeby klienta, zgodnie z obowiązującymi regulacjami i kompetencjami. Kluczową kwestią w obsłudze osób z niepełnosprawnościami jest identyfikacja szczególnych potrzeb. Nie zawsze bowiem osoba z niepełnosprawnością zgłosi problem samodzielnie (np. osoba niedosłysząca może ukrywać problemy ze słuchem).

Jeżeli taka sytuacja ma miejsce, należy zapytać, czy klient potrzebuje jakiejś pomocy. Ważne jednak, aby nie pomagać klientowi „na siłę”, gdyż może być to odczytane jako forma dyskryminacji.

Po identyfikacji dysfunkcji klienta, bardzo istotne jest właściwe komunikowanie i taktowne zachowanie. Bardzo ważne, aby klient czuł się komfortowo i przede wszystkim rozumiał, jaki produkt finansowy/usługa jest mu oferowany i jak dany produkt/usługa działa. W tabeli 1.1. przedstawiono podstawowe zachowania klienta, które pozwalają na identyfikację rodzaju niepełnosprawności wraz z odpowiednią reakcją pracownika banku.

Tabela 1.1. Identyfikacja osób ze szczególnymi potrzebami i reakcja pracownika banku

Rodzaj niepełnosprawności	Objawy u klienta	Reakcja pracownika banku
Niepełnosprawność słuchu	Nadstawianie jednego ucha, dążenie do zmniejszenia dystansu.	Zapewnić komfort akustyczny (np. osobna sala).
	Kilkukrotne dopytywanie się o sprawy już omawiane.	Zaoferować wsparcie tłumacza migowego.
	Niewyraźne mówienie lub mówienie zbyt głośne.	W miarę możliwości komunikować się pisemnie (w preferowanej formie), unikać jedynie werbalnych wyjaśnień.
	Odpowiadanie nie na temat.	Upewnić się, że wszystko zostało dobrze zrozumiane.
Niepełnosprawność wzroku	Mrużenie oczu, tarcie oczu, odwracanie wzroku od światła.	Udostępnić dokumenty w postaci plików możliwych do odczytania przez czytnik ekranu.
	Używanie silnych okularów.	Umożliwić posługiwanie się różnego rodzaju urządzeniami elektronicznymi (np. elektroniczną lupą) lub zaproponować fizyczną lupę.
	Przybliżanie/oddalanie tekstu dokumentu.	W przypadku obsługi w placówce, zapewnić dostęp do dokumentów w alfabecie Braille’a lub zapytać, czy klient chce, aby dany dokument został przeczytany na głos (przez pracownika banku, osobę zaufaną lub narzędzie do głośnego odczytywania tekstu).
	Posiadanie psa przewodnika lub białej laski.	Umożliwić poruszanie się z psem asystującym. Nie chwytać klienta za rękę/ramię, informować o oddalaniu się od miejsca obsługi.
Niepełnosprawność ruchu	Ograniczona mobilność (w tym poruszanie się na wózku, o kulach lub przy pomocy laski).	Zapewnić dostęp do placówek wyposażonych w rampy, windy, szerokie wejścia oraz niskie lady. Zaoferować możliwość załatwienia formalności online lub zdalnie.
	Trudności w pisaniu, utrzymaniu długopisu (niedowład kończyn górnych).	Zaproponować stosowanie alternatywnych form podpisu.
	Wykonywanie dziwnych, niekontrolowanych gestów, tiki nerwowe.	Nie przekraczać przestrzeni osobistej bez zgody klienta (umożliwić klientowi zachowanie jak największej samodzielności).



Tabela 1.1. cd.

Rodzaj niepełnosprawności	Objawy u klienta	Reakcja pracownika banku
Niepełnosprawność intelektualna	Wielokrotne dopytywanie o te same kwestie.	Używać prostego języka, wyjaśniać procesy w sposób jasny oraz bez pośpiechu.
	Wolniejsze przyswajanie nowych wiadomości.	Zadawać proste pytania, tak aby możliwe było udzielenie odpowiedzi jednym słowem albo skinieniem głowy.
	Podejmowanie pochopnych decyzji.	Poinformować o możliwości wsparcia przez osobę zaufaną klientowi.
	Trudności w zrozumieniu omawianych zagadnień.	Jeżeli to możliwe, korzystać z ilustracji/grafik/rysunków do zobrazowania zagadnienia.
	Problemy z formułowaniem zdań.	Zapewnić odpowiednią ilość czasu na obsługę klienta.

Źródło: opracowanie własne na podstawie Ministerstwo Sprawiedliwości (2020).

Grupę osób ze szczególnymi potrzebami stanowią osoby starsze. Bardzo często są to osoby, które zmagają się nie tylko z niepełnosprawnościami ruchowymi czy problemami wzrokowymi lub słuchowymi, ale również osoby, które potrzebują więcej czasu na podjęcie decyzji lub bezpośredniej pomocy pracownika banku (np. przy korzystaniu z bankowości internetowej). Podstawowym wsparciem dla seniora jest ustalenie na początku współpracy, jaka jest preferowana przez niego forma komunikacji z bankiem. Jeżeli senior chce korzystać z bankowości elektronicznej, pracownik banku powinien zapewnić seniorowi pomoc oraz odpowiednie materiały informacyjne, które umożliwiają mu korzystanie ze strony internetowej banku/serwisu bankowości internetowej czy aplikacji mobilnej. Wszystkie przekazywane informacje muszą być dla klienta-seniora zrozumiałe, co może oznaczać potrzebę poświęcenia większej ilości czasu na obsługę. Pracownik banku powinien pamiętać, że seniorzy mają skłonność do traktowania otrzymywanych od nich informacji jako doradztwa, wierząc, że przekazywana oferta nie pociąga za sobą ryzyka. Biorąc pod uwagę duże zaufanie seniorów do pracowników banku, należy oferować usługi w zrozumiałej formie (Komisja Etyki Bankowej, 2015). Warto również podkreślić, że seniorów nie można traktować jako jednorodnej grupy pod względem zachowań konsumenckich w obszarze usług finansowych, ponieważ stanowią oni wielosegmentowy rynek składający się z klientów zarówno wyłącznie stacjonarnych, jak i hybrydowych (Badowska i Golec, 2021).

Obsługując wszystkich klientów pracownik banku powinien przede wszystkim działać z poszanowaniem godności klienta i w jego najlepszym interesie. Niedopuszczalne są zachowania obejmujące pospieszenie klienta, jego ignorowanie, ośmieszanie, odmowę

obsługi bez podania powodu⁹ czy też świadome wykorzystywanie ułomności poprzez sprzedaż produktów, których klient nie chciał nabyć, nie rozumiał lub nie wiedział, że nabywa (tzw. zjawisko chybionej lub złej sprzedaży z ang. *misselling* (Butor-Keler, 2017)).

1.2.3. Stopień wykorzystania nowoczesnych technologii w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami

Rewolucja cyfrowa i digitalizacja społeczeństw korzystnie wpływają na inkluzję finansową osób ze szczególnymi potrzebami. Technologie informacyjno-komunikacyjne zwiększają dostęp osób z niepełnosprawnościami do informacji, wiedzy, edukacji i kultury. Pozwalają na wykonywanie codziennych czynności, takich jak zapłata rachunków czy robienie zakupów (Włodarczyk, 2013).

Banki chętnie i często wykorzystują nowoczesne technologie w świadczeniu usług finansowych. Od lat klienci mają możliwość korzystania ze stron internetowych banków/serwisów bankowości internetowej czy aplikacji mobilnych. Nowe technologie wpływają na stopień bezpieczeństwa świadczenia usług finansowych na odległość, jak również na różnorodność i różnorodność oferowanych usług w ramach bankowości elektronicznej. Szczególne znaczenie ma to dla osób z niepełnosprawnościami, które bez wychodzenia z domu mogą skorzystać z usług bankowych. Aplikacje mobilne czy strony internetowe banków muszą być jednak odpowiednio dopasowane do osób

⁹ Odmowa obsługi zgodnie z prawem jest możliwa – w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie usiłowania przestępstwa lub gdy klient żąda od pracownika czynności niemieszczącej się w jego uprawnieniach.

ze szczególnymi potrzebami, tak aby zapewnić pełną dostępność i funkcjonalność.

Najważniejsze nowoczesne technologie wykorzystywane w bankach do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami to¹⁰:

- aplikacje mobilne zgodne ze standardami pozwalającymi na korzystanie z systemów Google TalkBank (Android), VoiceOver (iOS), które umożliwiają prezentację przy użyciu mowy,
- bankomaty posiadające tryb dźwiękowy i czarno-biały ekran (lub tryb kontrastowy),
- karty debetowe/kredytowe posiadające „blind notch” – specjalne wcięcie pokazujące jak wkładać je do bankomatów lub terminali,
- tablety i smartfony umożliwiające połączenie się z tłumaczem Polskiego Języka Migowego,
- pętle indukcyjne dla osób noszących aparaty słuchowe z możliwością przyłączenia w tryb cewki indukcyjnej (nie wszystkie aparaty słuchowe posiadają taką funkcję)
- strony internetowe zgodne z wymaganiami WCAG 2.1. zawierające odpowiedni kontrast, focusy klawiaturowe, możliwość powiększania strony,
- sztuczna inteligencja (asystenci głosowi),
- biometria.

W ostatnich latach szczególne znaczenie w rozwoju bankowości dedykowanej osobom z niepełnosprawnościami ma biometria. Biometria, definiowana jako sposób rozpoznawania konkretnej osoby dzięki jej unikalnym cechom fizycznym, umożliwia zwiększenie bezpieczeństwa obsługi oraz obniżenie kosztów, poprzez digitalizację niektórych manualnych czynności bankowych. Najpopularniejsze rozwiązania biometryczne obejmują: biometrię naczyń krwionośnych palca/dłoni, biometrię linii papilarnych, biometrię twarzy czy tęczówki.

Pierwszy historyczny bankomat biometryczny w Europie został uruchomiony w Polsce w marcu 2010 r. przez Bank Polskiej Spółdzielczości, a drugi niedługo potem przez Podkarpacki Bank Spółdzielczy (Pawęda, 2015). Aktualnie banki najczęściej wykorzystują biometrię w formie rozpoznawania twarzy czy odcisku palca. Biometria pozwala klientom logować się

na konto, do aplikacji mobilnej, uwierzytelnić transakcję czy nawet założyć konto. Wykorzystywanie biometrii to z jednej strony duże ułatwienie dla osób ze szczególnymi potrzebami, a z drugiej strony dość ryzykowne rozwiązanie w przypadku niektórych typów niepełnosprawności. W przypadku osób z ograniczonymi możliwościami ruchowymi, wzrokowymi, intelektualnymi czy osób starszych wykorzystanie biometrii jest wygodniejsze i bezpieczniejsze niż standardowe formy autoryzacji transakcji czy logowania się na konto. Jednocześnie osoby starsze oraz te z niepełnosprawnościami intelektualnymi mogą być obciążenie ryzykiem nadużyć (np. „na słupa”, „na wnuczka”). Dodatkowe zalety wykorzystywania biometrii, to brak konieczności pamiętania o potrzebie posiadania przy sobie dokumentu tożsamości, szybkość realizacji dyspozycji czy brak konieczności pamiętania kodu PIN (ZBP, NBP, 2017). Warto jednak podkreślić, że chociaż rozwiązania biometryczne są już dostępne w Polsce od ponad dekady, to nadal nie doczekały się popularności i użyteczności na dużą skalę wśród osób ze szczególnymi potrzebami. W raporcie *Biometria w bankowości elektronicznej* (Olczak i in., 2022) stwierdzono, że chociaż polski rynek bankowy może sprawiać wrażenie, że biometria jest w nim dobrze zdomowiona, to wiele usług wykorzystujących technologie biometryczne jest skierowanych do osób wchodzących w dorosłe życie i rozpoczynających korzystanie z usług bankowych, a nie osób starszych czy osób z niepełnosprawnościami. Problem ten został doskonale uwypuklony w badaniu przeprowadzonym na grupie osób niewidomych i słabowidzących. Osoby te zapytane o biometrię stwierdziły, że nie rozumieją czym jest logowanie biometryczne, a nawet jeżeli korzystały z tego typu logowania, to nie wiedziały, że tak się ono nazywa (COI, 2023). Technologia, która mogłaby doskonale wspierać osoby ze szczególnymi potrzebami, jest więc wykorzystywana w tym celu w znikomym stopniu. Niewiele banków oferuje możliwości zakupu produktów bankowych w ścieżkach wykorzystujących identyfikację i uwierzytelnienie biometryczne. Nie stwierdzono również powszechnego wykorzystania biometrii w procesach obsługi posprzedażowej klienta czy podczas autoryzacji operacji zleconej w serwisie bankowym (Olczak i in., 2022).

Ponadto, wdrażając technologię biometryczną, banki, jak również ich pracownicy powinni być świadomi, że nie każdy klient ze szczególnymi potrzebami będzie mógł z niej skorzystać. Skorzystanie z biometrii naczyń krwionośnych palca/dłoni czy też biometrii linii papilarnych nie będzie możliwe w przypadku osób, które straciły palce lub dłonie oraz w przypadku tych osób, które mają uszkodzone linie papilarne (np. fizyczne zatarcie, zanikanie z powodu choroby czy przyjmowania leków). Ograniczone możliwości

¹⁰ Na podstawie informacji uzyskanych ze stron internetowych banków.



zastosowania ma również biometria głosowa (brak możliwości zastosowania u osób niemówiących oraz niesłyszących) oraz biometria twarzy (brak możliwości używania przez osoby, które ze względu na urazy noszą na twarzy opatrunki).

W ostatnich latach banki intensywnie pracują nad wdrażaniem biometrii behawioralnej, która bazuje na identyfikowaniu unikalnych zachowań człowieka. Za pomocą zaawansowanych obliczeń matematycznych i uczenia maszynowego, system przekształca zebrane dane, które tworzą model zachowania użytkownika (Cholewa, 2022). Dzięki temu, że ludzkie zachowania są unikatowe, biometria behawioralna umożliwia wykrycie próby nieuprawnionego logowania czy próby dokonania transakcji przez osobę nieuprawnioną. Wskazane rozwiązanie ma znaczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami, które mogą stanowić grupę docelową ataków hakerskich czy próby wyłudzenia danych. Niestety, tak jak w przypadku innych rozwiązań, nie każda osoba z niepełnosprawnością lub starsza będzie mogła z takiej funkcjonalności skorzystać.

Banki wykorzystują także nowoczesne technologie w celach edukacyjnych. Chcąc zwiększyć świadomość swoich klientów oraz ich wiedzę na temat finansów, banki przygotowują krótkie filmy i materiały

edukacyjne publikując je na swoich stronach internetowych lub w serwisach typu YouTube. Dzięki temu klienci ze szczególnymi potrzebami mogą w dogodnym dla siebie czasie i miejscu, bezpłatnie zapoznać się z podstawowymi produktami, ofertą banku czy pogłębić swoją wiedzę finansową. Poprzez wykorzystanie nowoczesnych technologii banki starają się również zachęcać osoby z niepełnosprawnościami do korzystania z usług bankowych. Specjalnie przygotowane kampanie promują takie wartości, jak równość oraz inkluzja finansowa.

Podsumowując, banki w Polsce są niewątpliwie liderami we wdrażaniu nowoczesnych technologii. Poziom cyfryzacji polskiego sektora bankowego przekracza średnią światową, a aż sześć polskich banków znajduje się wśród globalnych cyfrowych liderów. Dzięki otwartości i sprawnej implementacji sztucznej inteligencji, banki stanowią obecnie punkt odniesienia dla innych sektorów pod względem dojrzałości technologicznej i innowacyjności oraz cyberbezpieczeństwa (Bank.pl, 2024). I chociaż sektor bankowy nie zwalnia tempa, to kluczowe we wdrażaniu nowoczesnych technologii jest uwzględnienie osób ze szczególnymi potrzebami i wykorzystanie nowinek technologicznych do zwiększania inkluzji finansowej tej grupy społecznej.



Odbiorcy usług bankowych ze szczególnymi potrzebami





2.1. Osoby starsze

Fazy ludzkiego życia nie mają ściśle określonych ram. Różnią się one w zależności od regionu czy przyjętych uwarunkowań kulturowych. Dodatkowo ramy te bardzo często uwzględniają sytuację społeczną i demograficzną, jaka jest w danym społeczeństwie. W badaniach naukowych można spotkać się z różnymi podejściami, które w różny sposób definiują etapy ludzkiego życia. Wyróżnić można wiek: biologiczny, społeczny, ekonomiczny, psychologiczny, prawny oraz demograficzny.

Zastosowanie uregulowań prawnych, które określają ustawowy wiek emerytalny obywateli danego państwa można traktować jako pewne uproszczenie, gdyż odnoszą się one do całego społeczeństwa. W ten sposób określone są możliwości zakończenia aktywności zawodowej i przejścia na emeryturę. Domyślnie osoby już nieaktywne zawodowo ze względu na wiek uznawane są za seniorów, co zauważyć można chociażby w statystykach jako osoby w wieku poprodukcyjnym. Problemem w określeniu statusu danej osoby jako starszej przy uwzględnieniu norm prawnych może być zróżnicowanie ustawowego wieku emerytalnego między kobietami a mężczyznami (tak jak ma to miejsce w Polsce). Utrudnia to postrzeganie starości w danej populacji, ponieważ kobiety korzystając z możliwości wcześniej kończą swoją karierę zawodową. W większości przypadków przyjmują rolę babci, co także stereotypowo kojarzy się z osobami starszymi. W związku z tym, część badaczy zajmujących się tematyką starości przyjmuje progi starości zgodnie z definicjami przyjętymi przez międzynarodowe organizacje. Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) w swoich opracowaniach do grupy osób starszych zalicza te, które ukończyły 60 rok życia. Organizacja Narodów Zjednoczonych (ONZ) oraz Eurostat definiują starość jako okres w życiu człowieka po osiągnięciu 65 lat.

Klasyfikacja starości nie kończy się tylko na określeniu jej początku. Wydłużanie się przeciętnej długości trwania życia spowodowało, że rozróżnia się różne etapy starości. W socjologicznej klasyfikacji starości, wyróżnia się trzy poziomy (Giddens, 2005, s. 188):

- wiek trzeci, czyli osoby, które dopiero przeszły na emeryturę, bądź są na niej dość krótko. Zazwyczaj nie mają obowiązków zawodowych, a wolny czas mogą poświęcić na rozwijanie hobby lub spełnianie się w roli babci bądź dziadka.
- wiek czwarty oznacza pogarszanie się funkcji motorycznych, a jednocześnie coraz mniejszą

samodzielność podczas codziennych czynności, co oznacza, że muszą prosić innych (najczęściej bliskich) o pomoc.

- stulatkowie, jak nazwa wskazuje, są to osoby, które przekroczyły sto lat. Chociaż grupa ta nie jest stosunkowo liczna, to stopniowo zwiększa się jej odsetek w krajach wysokorozwiniętych.

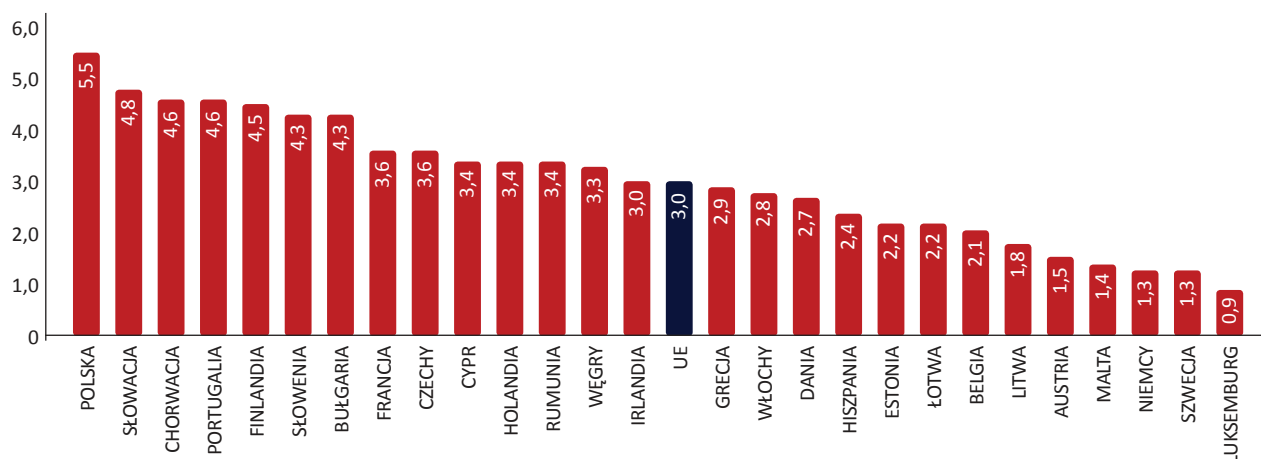
Nieco inne podejście (Steuden, 2011) – klasyfikacja WHO¹¹ – wskazuje:

- wczesną starość, czyli okres pierwszych lat emerytury. Zaliczane są tu osoby mające między 60 a 74 lat.
- późną starość, do której zakwalifikowane są osoby, które zaczynają potrzebować pomocy z niektórymi czynnościami dnia codziennego. Wynika to z pewnych ograniczeń motorycznych, których doświadczają osoby mające ukończone 75-89 lat.
- długowieczność, czyli najstarsze osoby w społeczeństwie, przy czym dolny próg wiekowy tej grupy został zakwalifikowany na 90 lat.

Jednocześnie należy zwrócić uwagę, że w coraz większej liczbie państw następuje wzrost liczby osób starszych, co przekłada się na ich większy udział w społeczeństwach ogółem. Odwołując się do danych Eurostatu (rysunek 2.1) można zaobserwować, że w każdym państwie członkowskim UE na przełomie lat 2013-2023 nastąpił takowy przyrost. Zmiany te nie miały jednakowego charakteru. Trudno też wskazać na konwergencję demograficzną, gdyż byłe republiki radzieckie – Estonia, Litwa i Łotwa odnotowały przyrost niższy niż unijna średnia. Największy miał miejsce w Polsce, co powinno dać do myślenia bankom, że struktura ich klientów będzie ulegać zmianom, ukierunkowanym na starzenie się klientów.

W związku z tym coraz częściej można spotkać się z wieloma określeniami tego procesu: srebrna (Iwański, 2021) lub siwiejąca populacja, albo *The Silver Tsunami*, *Grey Tsunami* (Giddens, 2005). Dodatkowo zauważalny jest dualny charakter starzenia się, określany jako starzenie się ludzi starszych. Jest to sytuacja, kiedy w społeczeństwie przyrasta liczba osób powyżej 60 lub 65 lat, a także osób mających ukończony 80 rok życia. Chociaż zjawisko to przede wszystkim jest obserwowalne w państwach wysoko rozwiniętych, to można przypuszczać, że ten trend będzie postępować także w innych krajach wraz z powszechnym dostępem do lekarzy i medycyny.

¹¹ WHO na swojej stronie www.who.int publikuje dane, w tym prognozy dotyczące starzenia się społeczeństwa na całym świecie.

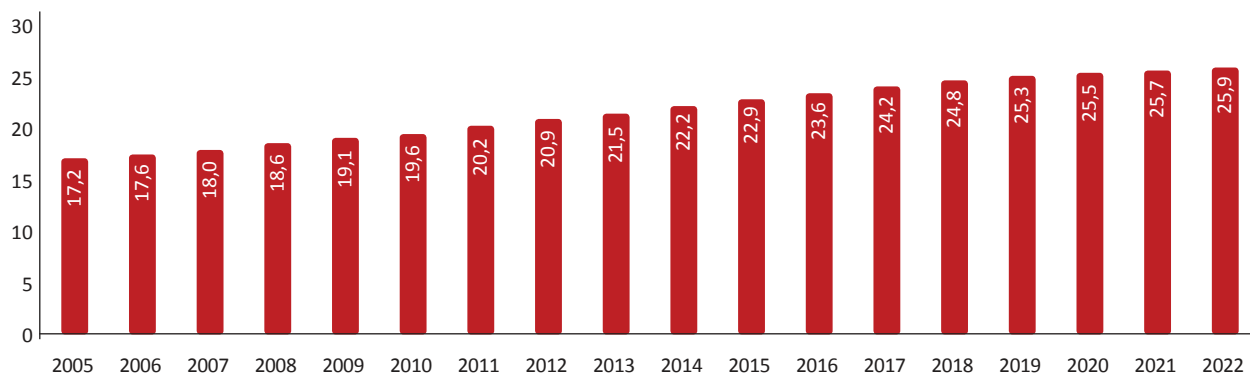


Rysunek 2.1. Wzrost udziału ludności w wieku 65 lat i więcej w latach 2013–2023

Źródło: Eurostat (2024)

W Polsce można zaobserwować stały wzrost udziału osób starszych w społeczeństwie (rysunek 2.2). Stanowi to wyzwanie dla całej gospodarki, gdyż zmniejszają się zasoby siły roboczej,

a jednocześnie osoby starsze są specyficznymi konsumentami, gdyż wraz z wiekiem zmieniają się ich potrzeby, wzrasta zapotrzebowanie na usługi medyczne i opiekuńcze.

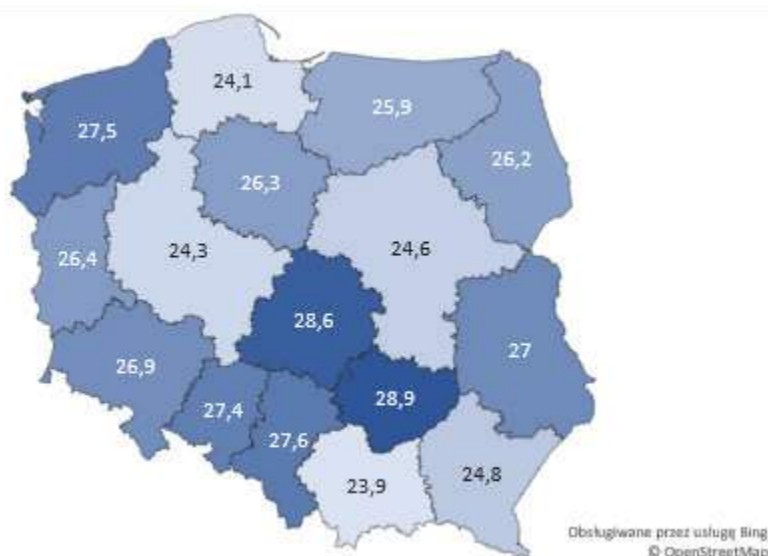


Rysunek 2.2. Udział osób w wieku 60 lat i więcej w liczbie ludności ogółem według stanu na 31 grudnia (w %)

Źródło: GUS (2022, s. 13).

Warto zauważyć, że procesy starzenia się w Polsce nie zachodzą w jednakowym tempie. Choć różnice pomiędzy poszczególnymi województwami są

niewielkie, to poniżej średniej jest tylko pięć województw: małopolskie, mazowieckie, podkarpackie, pomorskie i wielkopolskie (rysunek 2.3).



Rysunek 2.3. Udział osób w wieku 60 lat i więcej w ludności ogółem w województwach w 2022 r. (stan na dzień 31 grudnia)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie GUS (2022, s. 14)

2.2. Osoby z niepełnosprawnością

Wyjaśnienia wymaga stosowana terminologia opisująca niepełnosprawność: osoby niepełnosprawne versus osoby z niepełnosprawnością. W języku potocznym często stosowane jest sformułowanie *osoba niepełnosprawna*. Uznaje się jednak, że może ono stygmatyzować grupę osób, które posiadają dysfunkcje różnego rodzaju i o różnym nasileniu. Jak wskazuje Galasiński (2013) wypowiadając się w ten sposób wskazujemy na jedną konkretną cechę, którą jest właśnie niepełnosprawność. Powoduje to, że wręcz utożsamiamy tę osobę z jej dysfunkcją. W związku z tym coraz częściej postuluje się, aby mówić *osoba z niepełnosprawnością*. Dzięki temu podejściu wskazujemy na cechę tej osoby, jakim jest dana niepełnosprawność, ale nie dokonujemy definiowania przez pryzmat dysfunkcji. Choć w języku powszechnym sformułowanie to może wydawać się mniej „poręczne” pod względem językowym, to pozytywnym zjawiskiem jest fakt, że poprzez przekaz medialny i społeczny wersja ta jest coraz częściej stosowana, zwłaszcza przez młodsze pokolenia. Warto także zwrócić uwagę na indywidualne preferencje językowe, bowiem nie wszyscy zwrócą uwagę, które sformułowanie zostanie użyte. Część osób bowiem utożsamia się z swoją niepełnosprawnością. Bardzo dobrym przykładem są osoby głuche. Choć znaczna część społeczeństwa stosuje błędną terminologię „głuchoniemy”, to warto mieć świadomość, że osoby te nie są nieme, ponieważ stosują język migowy, np. Polski Język Migowy. Dodatkowo duża część tych osób ma silne poczucie przynależności do kultury osób głuchych, w związku

z czym często można spotkać się z określeniem *Głuchy, Głusi*, które będą pisane z wielkiej litery.

W literaturze można znaleźć wiele przykładów z historii, jak zmieniał się postępowanie społeczeństwa względem osób z niepełnosprawnościami. Postrzegana jest ona w różny sposób, co wynika z uwarunkowań kulturowych, poziomu wiedzy społeczeństwa, obowiązujących w nim wartości, ale także przyjętego modelu postrzegania niepełnosprawności (rysunek 2.4).

Problem ze zrozumieniem niepełnosprawności utrudnia także fragmentyzacja tego pojęcia, którą można zaobserwować w polskim prawie. Brakuje bowiem aktu prawnego, który kompleksowo określałby, jak ją rozumieć. Przykładowo w Ustawie z 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (art. 2, Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776) wskazano, że jest to: *trwała lub okresowa niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy*. W tejże ustawie dokonano gradacji niepełnosprawności określając jej stopnie (art. 3 i 4, Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776), co zostało zaprezentowane na rysunku 2.5.

Inne podejście do osoby z niepełnosprawnością zaobserwować można analizując ustawy, które odnoszą się do pomocy społecznej. W ustawie z dnia 14 czerwca 1996 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu (Dz.U. 1996 nr 100 poz. 459)



Rysunek 2.4. Wybrane modele niepełnosprawności

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Stojkow i Żuchowska-Skiba (2015), Wodecki (2020)

znacznym	- osoba niezdolna do pracy albo zdolna do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej - wymaga stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji
umiarkowany	- osoba niezdolna do pracy albo zdolna do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej - wymaga czasowej albo częściowej pomocy innych osób
lekki	- istotne obniżenie zdolności do wykonywania pracy, w porównaniu do zdolności, jaką wykazuje osoba o podobnych kwalifikacjach zawodowych z pełną sprawnością psychiczną i fizyczną - dzięki wyposażeniu w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne kompensuje ograniczenia

Rysunek 2.5. Stopnie niepełnosprawności według Ustawy z 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Art. 4, Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776).

niepełnosprawność uznawana jest jako: *stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy, powodujący trwałe lub okresowe utrudnienie, ograniczenie bądź uniemożliwienie samodzielnej egzystencji.*

Istnieje wiele kryteriów kwalifikowania danej jednostki jako osoby z niepełnosprawnością, co powoduje duże różnice odnośnie udziału tych osób

w społeczeństwie. W niniejszym rozdziale skupiono się na pięciu grupach: o obniżonej sprawności ruchowej, z zaburzeniami wzroku i słuchu, o obniżonej sprawności komunikowania się, o obniżonej sprawności funkcjonowania społecznego, a także o obniżonej sprawności intelektualnej. Jednak analizując dane odnośnie osób z orzeczoną stopniem niepełnosprawności można dostrzec, że liczba takich osób



wzrosła między latami 2011 a 2021. Jedyną wartością, która uległa obniżeniu, była liczba mężczyzn,

którzy uzyskali orzeczenie o lekkim stopniu niepełnosprawności (tabela 2.1).

Tabela 2.1. Liczba osób z orzeczeniem o niepełnosprawności w Polsce

	2011			2021		
	ogółem	mężczyźni	kobiety	ogółem	mężczyźni	kobiety
stopień znaczny	893 647	412 026	481 621	983 039	434 572	548 467
stopień umiarkowany	1 189 357	586 227	603 130	1 462 008	706 959	755 049
stopień lekki	802 733	409 280	393 452	785 447	380 934	404 513
osoby z niepełnosprawnością prawną łącznie	3 131 456	1 546 929	1 584 527	3 471 193	1 670 045	1 801 148

Źródło: opracowanie własne na podstawie: (Bank Danych Lokalnych, 2024).

2.2.1. Osoby o obniżonej sprawności ruchowej

Zazwyczaj myśląc o osobie z niepełnosprawnością ruchową przychodzi nam na myśl osoba na wózku bądź poruszająca się przy pomocy kul. Jest to bardzo uproszczone myślenie, gdyż ograniczeń, które wpływają na zdolność poruszania się, jest zdecydowanie więcej. Dodatkowo należy być świadomym, że ten rodzaj niepełnosprawności oznacza ograniczoną sprawność funkcji motorycznych.

Jak można zauważyć na rysunku 2.6. osoby zaliczane do tej grupy mogą być bardzo zróżnicowane. Zostały na nim zaprezentowane wybrane rodzaje niepełnosprawności, gdyż mają one wiele przyczyn, m.in. choroby genetyczne, choroby układu wewnętrznego, nowotwory czy też różnego rodzaju urazy. Autorzy niniejszego raportu mają świadomość, że nie jest to skończona lista. Z tego też powodu bardzo często wskazuje się na widoczną niepełnosprawność ruchową, która oznacza, że każdy jest w stanie ją zauważyć. Osoba z taką niepełnosprawnością korzysta z różnych przyrządów mechanicznych, tj. wózek, balkonik, laska, proteza lub zaobserwować można różnego rodzaju uszkodzenia kończyn i stawów.

Wyróżnia się także niepełnosprawność niewidoczną. Najczęściej dotyczy ona osób, które doznały lekkich urazów kręgosłupa lub są po zawałach serca, co znacznie wpływa na motorykę. Do tej grupy zaliczyć można osoby o ograniczonej sprawności kończyn górnych bądź kręgosłupa (rysunek 2.6). W przypadku dysfunkcji kończyn górnych ograniczenia w zdecydowanej większości przypadków dotyczą czynności manualnych. Natomiast kiedy odnoszą się one do dysfunkcji kończyn dolnych należy mówić o obniżeniu sprawności lokomocyjnej (Bugajska i in., 2019, s. 8). Oprócz tego mogą występować trudności związane z zaburzeniami koordynacji ruchowej, kłopoty z chwytaniem, trudności w poruszaniu się, zaburzenia orientacji w przestrzeni, zaburzenia dotyku i czucia czy też zaburzenia lateralizacji (rozdzielanie prawej i lewej strony).

Terapia może przybierać różne formy, od leczenia farmakologicznego, poprzez leczenie chirurgiczne, po zastosowanie przyrządów mechanicznych. W przypadku tych ostatnich, do których zaliczyć można ortozy, protezy, kule, laski lub wózki bardziej odpowiednim sformułowaniem będzie kompensowanie ograniczeń. Oprócz tego szczególnie istotne dla osób z tym typem niepełnosprawności jest zmniejszanie, a wręcz likwidacja barier architektonicznych, np. schodów czy ostrych pochyłości.



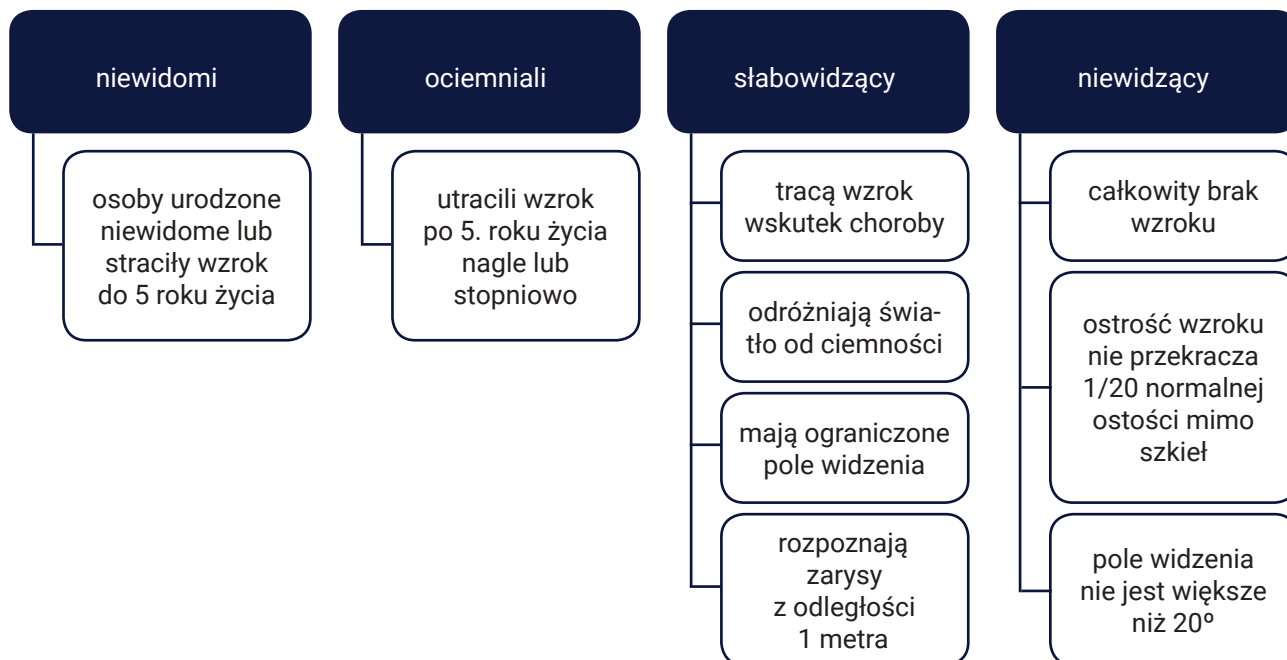
Rysunek 2.6. Rodzaje układów ruchu, które wpływają na obniżenie sprawności ruchowej

Źródło: opracowanie własne.

2.2.2. Osoby z zaburzeniami wzroku i słuchu

Zarówno w Polsce jak i na świecie spotkać się można z kilkoma definicjami, które określają dysfunkcje

związane z wzrokiem. Odnoszą się do kwestii medycznych, a także funkcjonalnych. Klasyfikacje te przenikają się i mieszają wzajemnie. Wyróżnia się cztery główne grupy osób z dysfunkcjami wzroku (rysunek 2.7).



Rysunek 2.7. Dysfunkcje związane ze wzrokiem

Źródło: opracowanie własne.

Różnica pomiędzy osobą ociemniałą a osobą niewidomą polega przede wszystkim na braku pamięci wzrokowej. Przyjmuje się, że u osób, które straciły wzrok przed 5. rokiem życia nie wykształciła się pamięć wzrokowa, w związku z czym polegają oni głównie na słuchu i dotyku, gdyż nie są w stanie rozpoznawać przedmiotów. Należy pamiętać, że ociemniałym może się stać każda osoba, bez względu na etap życia.

Z funkcjonalnego punktu widzenia osoba słabowidząca pomimo zastosowania szkieł korekcyjnych ma często trudności z wykonywaniem codziennych czynności. Skutkuje to dostosowaniem otoczenia poprzez zastosowanie odpowiedniego oświetlenia bądź przyrządów optycznych, np. lupy. Coraz częściej wykorzystywane są także urządzenia techniczne, które pozwalają dostosować czcionkę, a także kontrast.

W przypadku innych osób z niepełnosprawnością wzroku niezwykle pomocne w codziennym funkcjonowaniu okazuje się korzystanie z pomocy psa przewodnika lub białej laski. Chociaż prawo umożliwia wstęp z psem przewodnikiem do budynków użyteczności publicznej i nie reguluje kwestii budynków komercyjnych (art. 20a, Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776), to pozytywnym zjawiskiem jest fakt, że coraz więcej firm i instytucji staje się

otwarta na osoby z psami przewodnikami. Warto mieć także świadomość, że Ustawa Prawo o ruchu drogowym jednoznacznie nakazuje osobom niewidomym poruszającym się samodzielnie korzystać z białej laski (art. 42, Dz.U. 1997 nr 98 poz. 602). Jednocześnie należy pamiętać, że nie wszystkie osoby niewidome znają i posługują się pismem Braille'a, choć takie przeświadczenie cały czas dominuje w społeczeństwie.

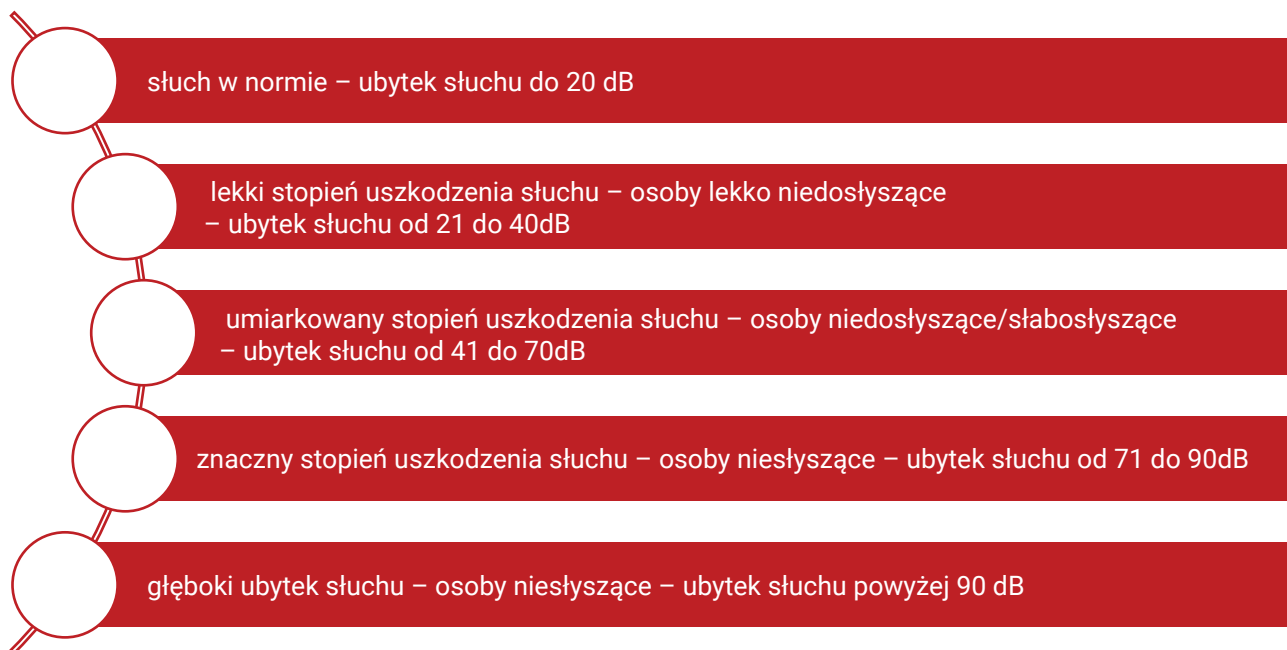
Gorszy słuch zazwyczaj kojarzy się z postępującymi zmianami biologicznymi i fizjologicznymi u osób starszych. Jednak współcześnie nadmierna ekspozycja na hałas czy zbyt głośne słuchanie muzyki (również poprzez wykorzystanie słuchawek) może przyczynić się do ubytku słuchu. Wśród innych przyczyn wskazać można także przebyte infekcje czy też urazy mechaniczne. Problemy związane ze słuchem określa się jako niedosłuch lub ubytek słuchu. Należy mieć także świadomość, że mogą one dotyczyć obu uszu, ale także jednego.

W przypadku niepełnosprawności słuchowej możemy mówić o gradacji tej dysfunkcji. Międzynarodowe Biuro Audiofonologii (International Bureau for Audiophonologie – BIAP) wyróżnia pięć stopni uszkodzenia słuchu (rysunek 2.8). Dodatkowo wskazać można różne rodzaje niepełnosprawności



słuchowej. W zależności od części narządu słuchu, która uległa uszkodzeniu:

- niedosłuch przewodzeniowy – ubytek słuchu, powstały w wyniku zaburzeń w przewodzie ucha zewnętrznego lub w uchu środkowym;
- niedosłuch odbiorczy – uszkodzenia słuchu, które skutkują nieprawidłowym odbieraniem dźwięków;
- niedosłuch mieszany – jednoczesne występowanie dwóch powyższych przypadków niedosłuchu.



Rysunek 2.8. Stopnie uszkodzenia słuchu według Międzynarodowego Biura Audiofonologii

Źródło: opracowanie własne.

W przypadku niedosłuchu najczęściej wykorzystuje się technologię, która jest wsparciem dla osoby z niepełnosprawnością słuchu. Aparaty słuchowe lub implanty ślimakowe nie są rozwiązaniami niwelującymi problem, ale pozwalają tym osobom na codzienne funkcjonowanie. Dodatkowo mogą one ułatwiać sobie komunikację poprzez patrzenie na usta rozmówcy. Natomiast w przypadku osób głuchych, komunikację werbalną z powodzeniem zastępuje język migowy, który jest uważany za sprawny sposób wypowiedzi. W Polsce wyróżnia się dwa systemy języka migowego:

- a. Systemowy Język Migowy (SJM), który uznawany jest za sztuczny i trudny do opanowania. Wynika to z faktu, że stara się wiernie odwzorować składnię i gramatykę języka polskiego.
- b. Polski Język Migowy (PJM), zupełnie inny niż język polski, ze względu na odmienną składnię oraz gramatykę. Komunikacja przy jego użyciu jest barwna i oddaje dynamikę wypowiedzi, gdyż duży udział biorą emocje i mowa ciała.

Różnica pomiędzy tymi językami zauważalna jest podczas migania. W przypadku SJM tłumaczy się dosłownie całe zdanie. Natomiast wykorzystując PJM uwaga zostaje skupiona na poszczególnych fragmentach, które są uzupełniane o emocje i mowę ciała. Dla osób, które nie są w stanie opanować PJM ani SJM, stworzono bardziej uproszczone systemy komunikacji, np. makaton, które zostały omówione w dalszej części tego rozdziału.

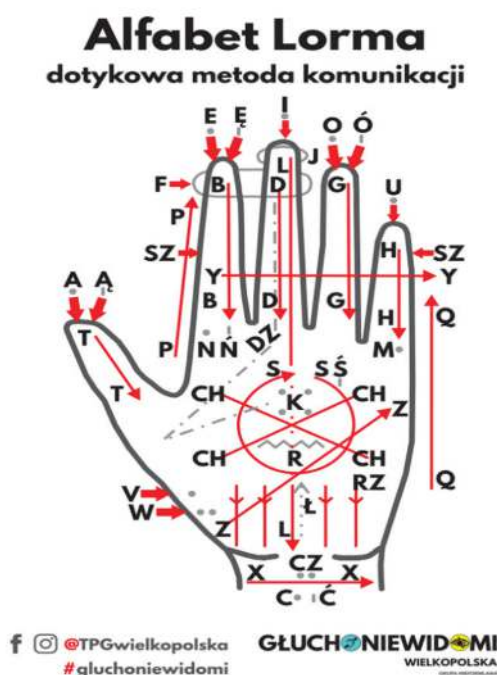
Chociaż w polskim prawie nie istnieje zawód tłumacza przysięgłego języka migowego, to należy mieć świadomość, że trzeba posiadać odpowiedni certyfikat. W Polsce nie ma narzuconego przez przepisy prawa systemu certyfikacji tłumaczy języka migowego. Na rynku funkcjonują certyfikaty wydawane przez różne organizacje, które wypełniają tę lukę (z prawnego punktu widzenia są one równorzędne). Osoba, która chce uzyskać certyfikat musi spełniać m.in. następujące wymagania:

- ukończyć 21 lat,
- posiadać wykształcenie minimum średnie,

- posiadać obywatelstwo polskie,
- mieć pełną zdolność do czynności prawnych,
- korzystać z pełni praw publicznych,
- nie toczy się przeciwko niej postępowanie karne, dyscyplinarne lub postępowanie o ubezwłasnowolnienie,

- nie jest skazana prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe.

Do komunikacji z osobą głuchoniewidomą wykorzystać można Alfabet Lorma (rysunek 2.9), który uznawany jest za dość łatwy w nauce. Polega on na kreśleniu linii lub stawianiu punktów na dłoni.



Rysunek 2.9. Alfabet Lorma

Źródło: Głuchoniewidomi Wielkopolska (b.d.)

Współwystępowanie dysfunkcji wzroku oraz słuchu w wysokim stopniu uniemożliwia rekompensatę uszkodzenia jednego zmysłu drugim, a wręcz nasilają się one wzajemnie. W związku z tym jedną z prostszych metod komunikacji jest właśnie Alfabet Lorma, w którym rozmieszczenie liter wynika z częstotliwości ich występowania w wyrazach. Jego zaletą jest uniwersalność, gdyż za jego pomocą można się komunikować bez względu na używany język, a także kraj pochodzenia. Metoda ta pozwala na bezpośredni kontakt, jednak potrzebna jest osoba dobrze znająca ten alfabet, aby jej przekaz był wiarygodny. Co równie ważne można ją zastosować praktycznie we wszystkich okolicznościach – na spacerze, podczas dużego zgromadzenia ludzi, w hałaśliwym otoczeniu, przy niekorzystnym oświetleniu itp. Wadą jest dłuższy czas przekazywania wiadomości w porównaniu do języka migowego.

2.2.3. Osoby o obniżonej sprawności komunikowania się

Komunikacja to podstawowe prawo człowieka. Dzięki niej budowane są więzi społeczne. Każdy chce być zrozumiany, wysłuchany, podzielić się swoimi spostrzeżeniami i opiniami. Nie zawsze jest to możliwe z powodu różnych dysfunkcji, wśród których wskazać można chociażby na:

- jąkanie się,
- spektrum autyzmu,
- dysglosję, czyli zaburzenia mowy wynikające z nieprawidłowego rozwoju fizycznego,
- afazję – utratę wcześniej poprawnie funkcjonującej umiejętności mówienia,



- e. mutyzm – ograniczenie lub całkowity brak komunikacji werbalnej, który jest następstwem chorób psychicznych.

Rozbudowaną grupą zaburzeń neurorozwoju jest spektrum autyzmu. W ten sposób nie określa się typowej jednostki chorobowej, gdyż każda osoba ze zdefiniowanym spektrum ma trudności w komunikacji z innymi osobami, a także wykazuje niechęć do zmian, przy jednoczesnej zauważalnej

tendencji do powtarzalnych zachowań. Pojęcie to jest znacznie szersze niż autyzm, gdyż obejmuje wiele objawów. Różnicę można zauważyć w najnowszej Międzynarodowej Statystycznej Klasyfikacji Chorób i Problemów Zdrowotnych ICD-11¹², która jest sporządzona przez WHO. W porównaniu do poprzedniej wersji (ICD-10) nastąpiło rozszerzenie postrzegania tych zaburzeń, gdyż w grupie 6A02 można odnaleźć 8 kategorii, a nie jak było wcześniej 4 (tabela 2.2.)

Tabela 2.2. Podział zaburzeń ze spektrum autyzmu w klasyfikacjach ICD-10 i ICD-11

ICD-10	ICD-11
• autyzm dziecięcy, • autyzm atypowy, • Zespół Aspergera, • Zespół Retta.	• Zaburzenia ze spektrum autyzmu bez upośledzenia rozwoju intelektualnego i z nieznacznym upośledzeniem lub brakiem upośledzenia języka, • Zaburzenia ze spektrum autyzmu z upośledzeniem rozwoju intelektualnego i z nieznacznym upośledzeniem lub brakiem upośledzenia języka, • Zaburzenia ze spektrum autyzmu bez upośledzenia rozwoju intelektualnego i z upośledzeniem języka, • Zaburzenia ze spektrum autyzmu z upośledzeniem rozwoju intelektualnego i upośledzeniem języka, • Zaburzenia ze spektrum autyzmu bez upośledzenia rozwoju intelektualnego i z brakiem języka, • Zaburzenia ze spektrum autyzmu z upośledzeniem rozwoju intelektualnego i brakiem języka, • Inne zaburzenia ze spektrum autyzmu, • Nieokreślone zaburzenia ze spektrum autyzmu.

Źródło: opracowanie własne

W kontakcie z osobami, które mają obniżoną sprawność komunikowania się niewątpliwie pomocne będą metody określone jako „komunikacja alternatywna i wspomagająca” (ang. *Augmentative and Alternative Communication* – AAC). Są to różne sposoby, a także formy komunikacji pozawerbalnej, w której wykorzystywane są różne narzędzia – znaki, symbole, obrazy. W przypadku komunikacji alternatywnej wyróżnić można komunikację wspomaganą, w której porozumiewanie odbywa się przy użyciu selekcji znaków istniejących w fizycznej formie, bądź wskazywanie znaków i obrazków. Drugim rodzajem jest komunikacja niewspomagana, w której osoba z niepełnosprawnością dokonuje ekspresji językowej samodzielnie, poprzez gesty czy mimikę. Można zastosować inny podział, uwzględniający uzależnienie od innej osoby w procesie komunikacji. W sytuacji, kiedy informacja przekazywana jest bezpośrednio przez osobę z niepełnosprawnością, bez pomocy osoby trzeciej, mówimy o komunikacji niezależnej. Jej przeciwieństwem jest komunikacja zależna, w której potrzebna jest

ingerencja dodatkowej osoby, która tłumaczy przekaz bądź układa treść wypowiedzi (Gryszka-Mędek, 2012, s. 141-142).

Wśród metod ułatwiających komunikację wskazać można m.in. (Przybysz-Zaremba, 2020, s. 291-296):

- symbole Blissa, czyli graficzne ilustracje całych wyrazów. Zastosowane symbole mają bardzo prostą grafikę, wykorzystuje się kreski, okręgi, kropki. Słownik Blissa zawiera około 3 tys. symboli, które uwzględniają ponad 6 tys. słów,
- piktogramy, które reprezentują słowa lub pojęcia. Najczęściej są to białe symbole na czarnych kwadratach, a nad nimi jest także tekst,

¹² Warto wskazać, że w Polsce nie została jeszcze wdrożona klasyfikacja ICD-11, w związku z czym nadal stosowana jest wersja ICD-10.



- c. ideogramy, które są bardzo zbliżone do pikto-gramów, ale ich forma graficzna jest zbudowana na podstawie podobieństw i skojarzeń, gdyż nie przedstawiają konkretnej rzeczy, przez co nie mogą być zaprezentowane jednoznacznie, np. myśli lub przyjaźń,
- d. makaton, który składa się z gestów oraz symboli, które są naturalnym zachowaniem, a wiele z nich przypomina znaki języka migowego. Wyróżnia się 450 znaków podstawowych i 7 tys. znaków dodatkowych, uzupełniających,
- e. symbole PCS (Picture Communication Symbols), których jest ponad 3 tys. i są one sklasyfikowane w różne kategorie.

2.2.4. Osoby o obniżonej sprawności funkcjonowania społecznego

Jak już zostało wspomniane, niepełnosprawność nie zawsze jest zauważalna. Może ona odnosić się do zaburzeń równowagi nerwowej, emocjonalnej, a także zdrowia psychicznego. Długotrwała ekspozycja na stres może powodować zmiany psychiczne, które wręcz mogą doprowadzić do zmian psychopatologicznych. Wśród czynników, które mają najbardziej negatywny wpływ, wskazuje się długotrwałe blokowanie potrzeb, w szczególności poczucia bezpieczeństwa, własnej wartości, a także niezależności i samorealizacji. Ich nagromadzenie stopniowo wyzwała stany stresowe, frustracyjne i lęki. Mogą one przerodzić się w zaburzenia nastroju, utrwalone zaburzenia lękowe, zespoły otępienne, a także zaburzenia psychotyczne. Przyjmować one mogą różne postacie, m.in.: apatii, zaburzeń snu, nadmiernej ruchliwości, a także depresji.

W zależności od natężenia problemów, z jakimi boryka się dana osoba, może ona doświadczać: mniejszych możliwości wyboru, ale także ograniczeń w podejmowaniu decyzji, ograniczeń praw, a nawet braku stanowienia o sobie. W Polsce, w odniesieniu do osób, u których istnieje możliwość stwierdzenia, że nie są w stanie kierować swoim postępowaniem, można zastosować ubezwłasnowolnienie¹³. Określone jest ono w art. 13 Kodeksu cywilnego (Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Dz. U. 1964 Nr 16 poz. 93), w związku z czym należy mieć świadomość, że dokument ten został stworzony w latach 60. XX wieku, co powoduje, że użyte tam słownictwo współcześnie może być postrzegane jako pejoratywne, a także niezgodne z współczesnymi standardami.

Wskazuje się na ubezwłasnowolnienie całkowite oraz częściowe. Pierwsze z nich pozbawia daną osobę praw do podejmowania czynności prawnych. Oznacza to, że nie może podpisywać umów, nie może podjąć pracy, a także nie może złożyć wniosku o orzeczenie niepełnosprawności. W imieniu takiej osoby decyzje podejmowane są przez ustanowionego przez sąd opiekuna. Należy także dodać, że w przypadku istotnej decyzji, która dotyczy ubezwłasnowolnionego, potrzebna jest zgoda sądu opiekuńczego. Każda czynność prawna, jaka zostanie dokonana przez osobę ubezwłasnowolnioną jest automatycznie nieważna. Ubezwłasnowolnić całkowicie można osobę, która ukończyła 13 lat, a dodatkowo nie jest w stanie samodzielnie kierować swoim postępowaniem, co jest spowodowane chorobą psychiczną, niedorozwojem umysłowym bądź zaburzeniami psychicznymi, tj. alkoholizm lub narkomania.

Ubezwłasnowolnienie częściowe skutkuje ograniczeniem zdolności do czynności prawnych. Jego zastosowanie w codziennym życiu jest bardzo problematyczne zarówno dla osób, których dotyczy to ubezwłasnowolnienie, jak i całego społeczeństwa, bowiem możliwa jest sytuacja, że taka osoba będzie aktywna zawodowo, a także będzie dysponować swoim majątkiem. Takie decyzje (np. zakup w systemie ratalnym) wymagają zgody kuratora. Aby sąd mógł określić ubezwłasnowolnienie częściowe, obywatel musi mieć ukończony 18 rok życia, a także doświadczać choroby psychicznej, niedorozwoju umysłowego lub zaburzenia psychicznego, np. alkoholizm. Procedura zakłada złożenie takiego wniosku do sądu na rok, zanim osoba, której on dotyczy stanie się pełnoletnia. Sąd ma także możliwość zmiany rodzaju ubezwłasnowolnienia w sytuacji poprawy stanu psychicznego z całkowitego na częściowe, a kiedy nastąpi pogorszenie z częściowego na całkowite.

W świetle założeń konwencyjnych warto dodać, że w Ministerstwie Sprawiedliwości trwają prace nad zniesieniem instytucji ubezwłasnowolnienia. Na podstawie rekomendacji ONZ nowe rozporządzenie ma respektować autonomię, wolę i preferencje osób z niepełnosprawnościami. Zespoły, które pracują nad tym rozwiązaniem wskazują, że najlepszym rozwiązaniem będzie model wspieranego podejmowania decyzji, który będzie opierał się na dwóch instrumentach: pełnomocnictwie materialnym i procesowym i asyście prawnej.

2.2.5. Osoby o obniżonej sprawności intelektualnej

Mówiąc o tym rodzaju dysfunkcji jak sama nazwa wskazuje należy brać pod uwagę istotne i wyraźne obniżenie sprawności intelektualnej, którą wyznacza się poprzez wskaźnik IQ, ale także znaczne trudności w adaptacji do samodzielnego życia w społeczeństwie. Niepełnosprawność tego typu może być wrodzona

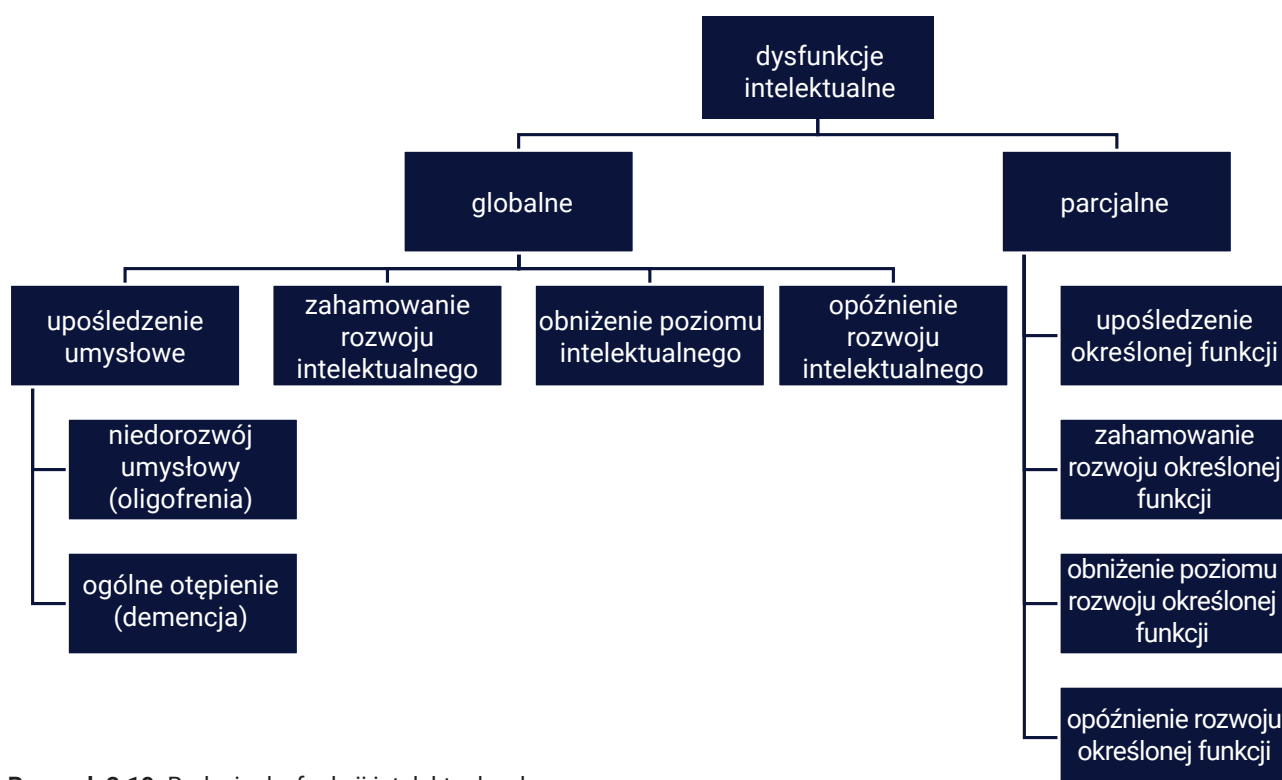
¹³ Autorzy raportu mają świadomość niekonwencyjnego podłoża tego rozwiązania, jednak w polskim porządku prawnym wciąż znajduje ono zastosowanie.



– spowodowana przez czynniki wewnętrzne, np. wady rozwojowe czy też uszkodzenia układu nerwowego, ale też nabyta jako efekt uszkodzenia mózgu. Chociaż zazwyczaj nie widać jej na pierwszy rzut oka, to warto wiedzieć, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą łatwo wchodzić w relacje nieformalne, a także przełamywać dystans społeczny. Osoby te borykają się z problemami takimi jak: czytanie, pisanie, liczenie, zapamiętywanie informacji, formułowanie opinii i podejmowanie decyzji. Osoby ze znacznym i umiarkowanym

stopniem tej niepełnosprawności zazwyczaj korzystają ze wsparcia asystenta, opiekuna lub rodzica.

Pojęcie „dysfunkcje intelektualne”, które jest powiązane z tym rodzajem niepełnosprawności jest bardzo obszerne. Można mówić o dysfunkcjach parcjalnych, które odnoszą się do określonych funkcji, a także o dysfunkcjach globalnych, wśród których wyróżnić można m.in. upośledzenie umysłowe (niedorozwój umysłowy lub demencję) (rysunek 2.10.).



Rysunek 2.10. Rodzaje dysfunkcji intelektualnych

Źródło: Stelter (2006) s. 90

zespół Downa	mózgowe porażenie dziecięce	autyzm
• upośledzenie wpisane w cały organizm • dobre predyspozycje w zakresie: naśladownictwa, spostrzegawczości i pamięci mechanicznej • dobre przystosowanie społeczne • upośledzenie od lekkiego do głębokiego	• zaburzenie czynności ośrodkowego układu nerwowego sprzężone z nieprawnością fizyczną • typy: spastyczny, atetotyczny, z ataksją, ze sztywnością • upośledzenie od lekkiego do głębokiego	• upośledzenie niesprężone z nieprawnością fizyczną • nieobecne spojrzenie, stereotypowe ruchy, zachowania nieobliczalne • szczegółowy sposób myślenia (czarno-biały) • upośledzenie od lekkiego do głębokiego • mogą to być osoby utalentowane

Rysunek 2.11. Rodzaje upośledzeń umysłowych (oligofrenii)

Źródło: Stelter (2006) s. 90

W miejscu tym warto zwrócić uwagę, że upośledzenie umysłowe to wiele objawów, które wynikają z czynników społecznych, organicznych i biologicznych. Jak można zauważyć na rysunku 2.11. są to różne dysfunkcje, które także w różnym stopniu wpływają na codzienne funkcjonowanie.

W 1975 r. Amerykańskie Towarzystwo ds. Upośledzenia Umysłowego (AAMR) opublikowało definicję Grossmana, w której uwzględniono cztery stopnie niepełnosprawności intelektualnej (Staniec, 2018, s. 450-451):

- lekki – iloraz inteligencji w przedziale 55-69,
- umiarkowany – iloraz inteligencji między 40 a 50,
- znaczny – iloraz inteligencji wynoszący między 25 a 39,
- głęboki, przy ilorazie inteligencji poniżej 25.

Niepełnosprawność intelektualną w stopniu lekkim przejawia sporadyczne trudności z wyróżnianiem istotnych szczegółów podczas spostrzegania. Cechuje się trudnością w skupieniu uwagi na konkretnej rzeczy. Osoby w tym stopniu niepełnosprawności cechuje dobra pamięć mechaniczna, przy jednoczesnej słabej pamięci logicznej, co ma wpływ na dość wolne tempo uczenia się, a także uczenia się bez zrozumienia. Przekłada się to na niewielki zasób słownictwa, trudności z formułowaniem myśli i wypowiedzi oraz występujące trudności w definiowaniu abstrakcyjnych pojęć. Często pojawia się trudność z kontrolą emocji i popędów, jednak nie ma przeszkód do aktywności zawodowej. Dojrzałość społeczna szacowana jest na 17–18 lat.

Niepełnosprawność intelektualna w stopniu umiarkowanym cechuje obniżona sprawność spostrzegania. Oznacza to, że spostrzegane są wyłącznie konkretne cechy, bez odróżniania ważnych cech. Dodatkowo pojawiają się trudności z koncentracją uwagi dowolnej (umożliwia ona zrozumienie poleceń i ich wykonywanie). Wskazuje się, że przeważa uwaga mimowolna (wywoływana jest ona przede wszystkim przez różne bodźce – dźwięk, kolory, ruch). Wśród innych problemów, z jakimi borykają się osoby w tym stopniu niepełnosprawności są: ograniczony zakres pamięci (co skutkuje bardzo słabym tempem uczenia się), utrudniona komunikacja (opóźniony rozwój mowy, proste zdania, co wynika z ograniczonego słownictwa, a także z brakiem skojarzeń pojęć abstrakcyjnych), wadliwa i niewyraźna wymowa. Charakterystyczne jest ograniczone rozumowanie przyczynowo-skutkowe, brak samodzielności, a także ograniczona samokontrola. Ponadto wskazuje się na wrażliwość

emocjonalną, przy jednoczesnych problemach z kontrolą emocjonalną. Wszystkie wykonywane czynności ruchowe są dość powolne, ale zazwyczaj nie ma problemów z samoobsługą. Zauważalne są ograniczenia w przystosowaniu społecznym i samodzielności, co wynika z faktu, że maksymalny poziom dojrzałości społecznej u takich osób szacowany jest na maksymalnie 10 lat. Można spotkać się z opiniami, że przy wsparciu i nadzorze mogą obsługiwać nieskomplikowane maszyny i urządzenia, gdyż są w stanie przyuczyć się prostych czynności zawodowych.

Niepełnosprawność intelektualna w stopniu znacznym charakteryzuje się większym stopniem obniżonej sprawności spostrzegania. Pojawiają się problemy z rozpoznawaniem przedmiotów, a także wyróżnianiem elementów z całości. Występują także poważne problemy z koncentracją uwagi, w tym także uwagi dowolnej. Znajduje to odzwierciedlenie w zapamiętywaniu, które jest bardzo utrudnione, a pamięć jest bardzo ograniczona. Komunikując się z otoczeniem osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu znacznym, przede wszystkim używają monosylab, gdyż mają minimalny zasób słownictwa, a także nie odmieniają stosowanych słów przez przypadki. Myślenie opiera się przede wszystkim na doświadczeniach sensoryczno-motorycznych, a pojęcia definiowane są przez użytek. Uczucia okazywane są w sposób bardzo prosty, bez kontroli nad emocjami i popędami. Motoryka tych osób jest bardzo słaba. Jednak dzięki systematycznym ćwiczeniom są w stanie przyswoić ruchy, które są niezbędne do prostych czynności samoobsługowych, choć zalecana jest bieżąca kontrola i pomoc. Chociaż maksymalny poziom dojrzałości społecznej szacowany jest na maksymalnie 7–8 lat, to wskazuje się, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu znacznym mogą przy wsparciu i pod stałym nadzorem wykonywać proste czynności zawodowe.

Niepełnosprawność intelektualna w stopniu głębokim charakteryzuje się bardzo zaburzonym spostrzeganiem świata i ograniczoną reakcją na bodźce. W przypadku niektórych osób nie występują nawet objawy koncentracji uwagi mimowolnej. Procesy zapamiętywania i uczenia się praktycznie są niezauważalne. Komunikacja jest bardzo utrudniona, gdyż osoby te zazwyczaj posługują się kilkoma wyrazami, choć rozumieją proste polecenia. Choć są w stanie wyrażać proste emocje, to bardzo często nie można zaobserwować objawów życia uczuciowego. Ruchy są bardzo automatyczne, wręcz stereotypowe i nie służą do wykonywania czynności. Przy długotrwałych, systematycznych ćwiczeniach mogą nauczyć się sygnalizować potrzeby fizjologiczne. Maksymalny poziom dojrzałości społecznej szacowany jest na maksymalnie 4 lata.



Świadomość osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie obsługi bankowej



3.1. Metodyka badań

Trudność podjętej tematyki, jej wrażliwość społeczna oraz wciąż niewielki zakres prowadzonych prac badawczych¹⁴ w temacie obsługi w banku, stały się przyczynkiem do przeprowadzenia badania. Świadomość osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie obsługi bankowej dotyczy zarówno posiadanej przez nich wiedzy o produktach i usługach, sposobie komunikacji z bankiem, ale także umiejętności, posiadanych narzędzi oraz świadomości barier i trudności, które napotykają w codziennym życiu.

W związku z powyższym, na zlecenie Warszawskiego Instytutu Bankowości zrealizowano dwuetapowe badanie wśród osób ze szczególnymi potrzebami. Badanie zostało w całości zrealizowane przez *ASM Research Solutions Strategy*. Autorami pytań skierowanych do respondentów byli Autorzy raportu oraz Grupa robocza ds. dostępności usług bankowych działająca przy ZBP. Celem badania o charakterze ilościowym (CATI) było pozyskanie informacji o posiadanych usługach i świadomości ich korzystania. W badaniu jakościowym (IDI) istotne było zwrócenie uwagi na spostrzeżenia, problemy i trudności, które mogą być powiązane z niepełnosprawnością i/lub wiekiem.

I. Badanie CATI – przeprowadzono na próbie ogólnopolskiej klientów usług bankowych. Wielkość próby wyniosła $N = 300$ respondentów (pełnosprawnych i niepełnosprawnych)¹⁵. Badanie przeprowadzono od 29.04 do 10.05.2024 roku. Ankieta zawierała 28 pytań. Średni czas odpowiedzi wyniósł 11 m 51 s. Nie odnotowano trudności w realizacji prac terenowych. Pytania dotyczyły trzech głównych obszarów: sposobu korzystania z usług bankowych, w tym wykorzystania bankowości elektronicznej, oceny jakości usług bankowych oraz pozyskiwania informacji na temat usług bankowych¹⁶.

II. Badanie IDI – przeprowadzono 40 indywidualnych wywiadów pogłębionych, w tym:

- wśród osób starszych (10),
- osób z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej (10),
- osób z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku (10),
- osób z niepełnosprawnością słuchu (10).

Badanie przeprowadzono od 07.05 do 20.05.2024 roku. Zebrany w trakcie badania materiał został (za zgodą respondenta) zarejestrowany w formie dźwiękowej, a następnie poddany procesowi transkrypcji, która umożliwiła przeprowadzenie jego analizy. Wywiady miały charakter częściowo ustrukturyzowany, tak, by otrzymać odpowiedzi w następujących obszarach: postaw i obyczajów w zakresie kont bankowych, lokat, kredytów i pożyczek, sposobów korzystania z konta, stopnia zadowolenia z usług bankowych. Zapytano również o praktyczne spostrzeżenia w zakresie sposobów korzystania z usług bankowych (oddział, online) oraz o wpływ niepełnosprawności na korzystanie z usług bankowych.

3.2. Potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami – obsługa w banku (badanie CATI)

3.2.1. Charakterystyka demograficzna badanej grupy

Wielkość próby wyniosła $N=300$ respondentów. Próba była zróżnicowana ze względu na wiek oraz z zachowaniem rozkładu terytorialnego na poszczególne województwa Polski. Dodatkowo w próbie zostały uwzględnione osoby z niepełnosprawnościami. Zrealizowany dobór próby był następujący (tabela 3.1, rysunek 3.1):

¹⁴ W czasie powstawania niniejszego raportu opublikowany został raport Rzecznika Finansowego (2024) w zakresie dostępności usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami – punkt widzenia banków komercyjnych.

¹⁵ Opis próby znajduje się w części 3.2. Osoby pełnosprawne to respondenci bez zadeklarowanej niepełnosprawności.

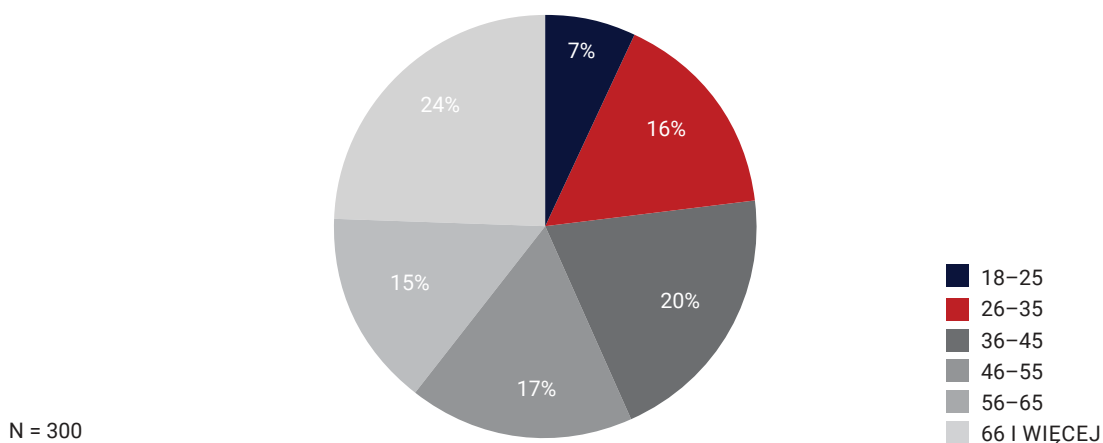
¹⁶ W wybranych przypadkach analizowane wyniki nie są reprezentatywne. Stanowią jednak ważny pogląd na badane kwestie, dlatego zdecydowano się na przedstawienie ich w formie graficznej.



Tabela 3.1. Dobór próby ze względu na wiek i rozkład terytorialny

Nazwa	Ogółem	18–25	26–35	36–45	46–55	56–65	66+
Polska	300	21	48	61	51	46	73
Dolnośląskie	24	2	4	5	4	3	6
Kujawsko-Pomorskie	16	1	2	3	3	3	4
Lubelskie	16	1	2	3	3	3	4
Lubuskie	8	1	1	2	1	1	2
Łódzkie	19	1	3	4	3	3	5
Małopolskie	27	2	5	5	5	4	6
Mazowieckie	38	2	7	8	6	5	10
Opolskie	9	1	2	2	1	1	2
Podkarpackie	17	1	3	3	3	3	4
Podlaskie	10	1	1	2	2	2	2
Pomorskie	18	1	3	4	3	3	4
Śląskie	34	2	5	7	6	5	9
Świętokrzyskie	11	1	1	2	2	2	3
Warmińsko-Mazurskie	12	1	2	2	2	2	3
Wielkopolskie	28	2	5	6	5	4	6
Zachodniopomorskie	13	1	2	3	2	2	3

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



Rysunek 3.1. Rozkład wiekowy próby

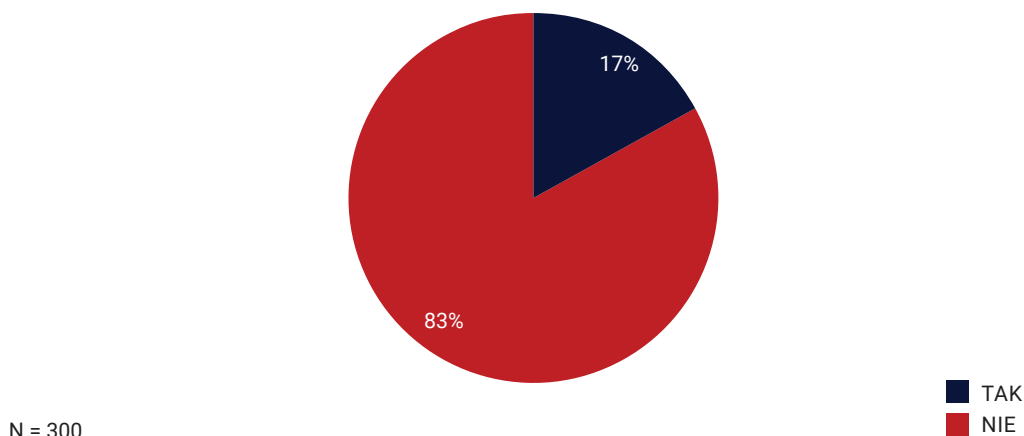
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

Spośród badanych do bardziej szczegółowej analizy wyodrębniono dwie grupy istotne ze względu na tematykę badania, zwane dalej „wyodrębnionymi grupami”:

- osoby z niepełnosprawnościami;
- seniorzy (66+).

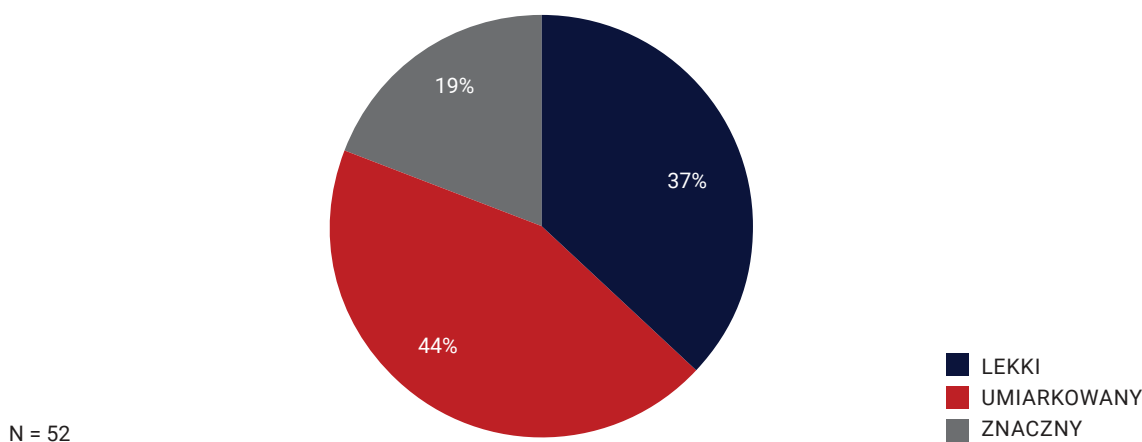
Grupa osób deklarujących posiadanie orzeczenia o niepełnosprawności liczyła 52 osoby i stanowiła 17% analizowanej próby (rysunek 3.2). Grupa seniorów (66+)

liczyła 73 osoby i stanowiła 24% próby. Są to wielkości (%) zbliżone do faktycznego udziału tych grup w populacji kraju (odpowiednio 14,3% oraz 19,4%).



Rysunek 3.2. Rozkład próby ze względu na posiadane orzeczenie o niepełnosprawności

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



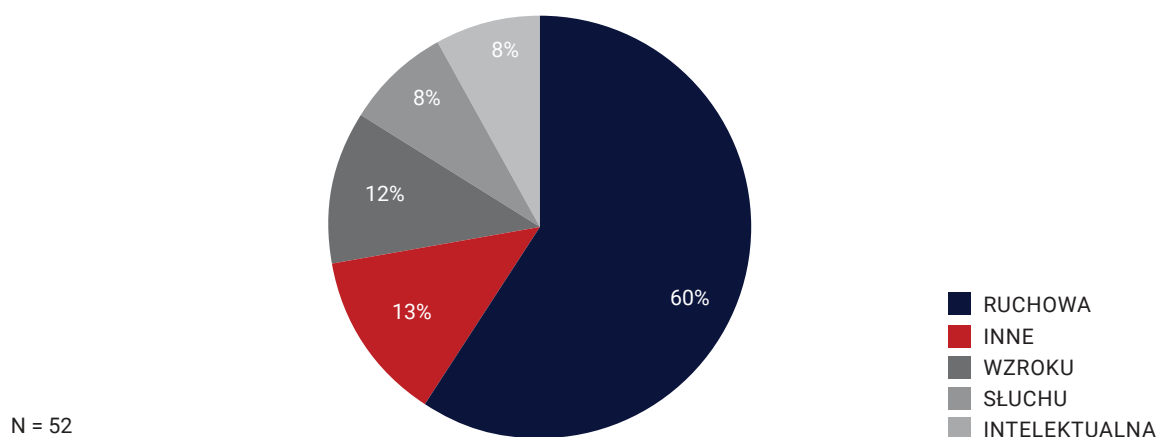
Rysunek 3.3. Osoby z niepełnosprawnościami – stopień niepełnosprawności

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

W grupie respondentów z niepełnosprawnościami znalazły się osoby deklarujące różny stopień i rodzaj niepełnosprawności (rysunek 3.3 i rysunek 3.4). Nie było respondentów deklarujących równolegle kilka rodzajów niepełnosprawności. W próbie przeważały osoby o umiarkowanym i lekkim stopniu niepełnosprawności. W większości były to osoby

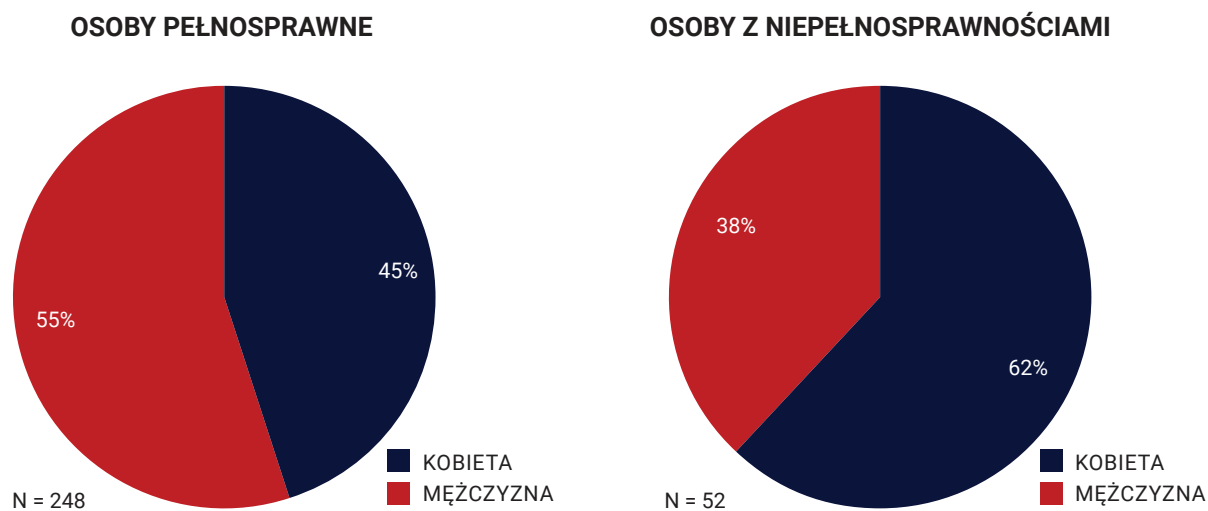
z niepełnosprawnością ruchową. W badaniu nie brały udziału osoby trzecie (osoby wspierające).

W obydwu analizowanych grupach odsetek kobiet wahał się wokół 60%, podczas gdy w grupie pełnosprawnej i wiekowo młodszej wyniósł on 45% (rysunek 3.5 i rysunek 3.6).



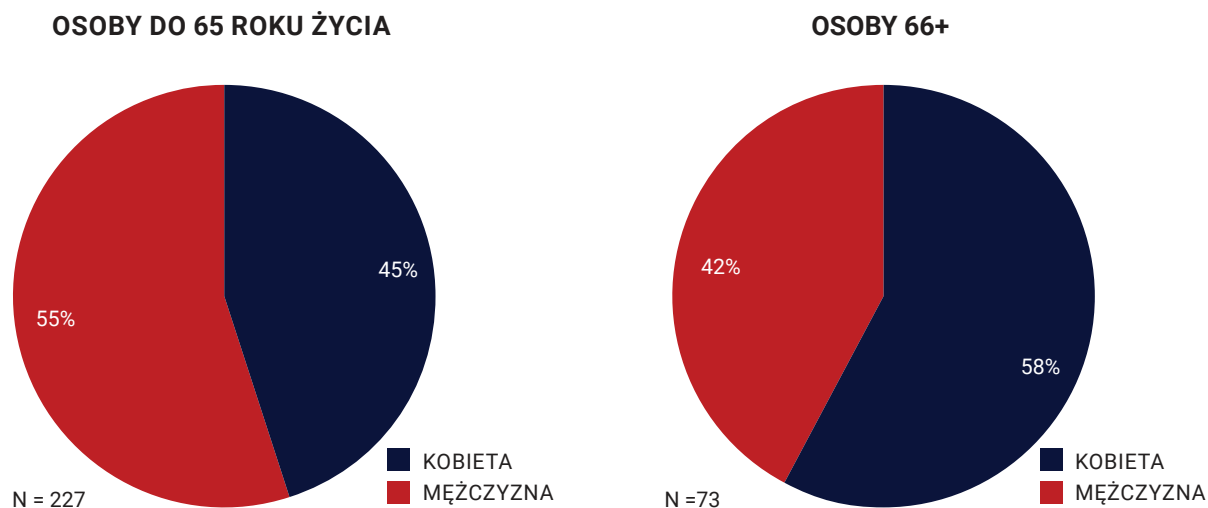
Rysunek 3.4. Osoby z niepełnosprawnościami – rodzaj niepełnosprawności

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



Rysunek 3.5. Respondenci pełnosprawni i z niepełnosprawnościami w podziale na płeć

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

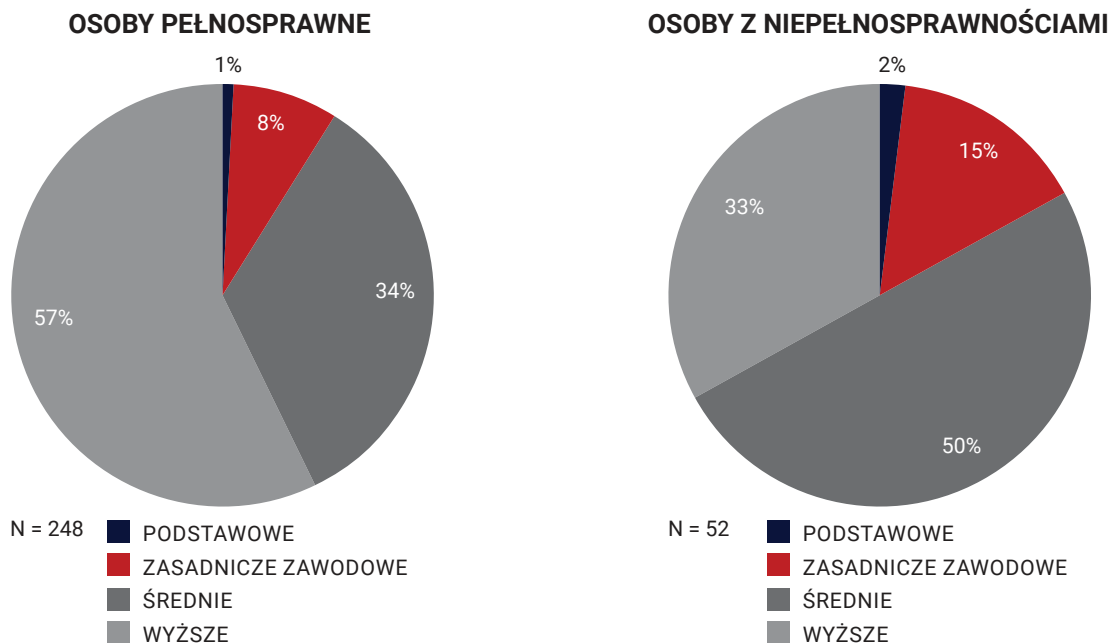


Rysunek 3.6. Respondenci starsi i młodsi w podziale na płeć

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

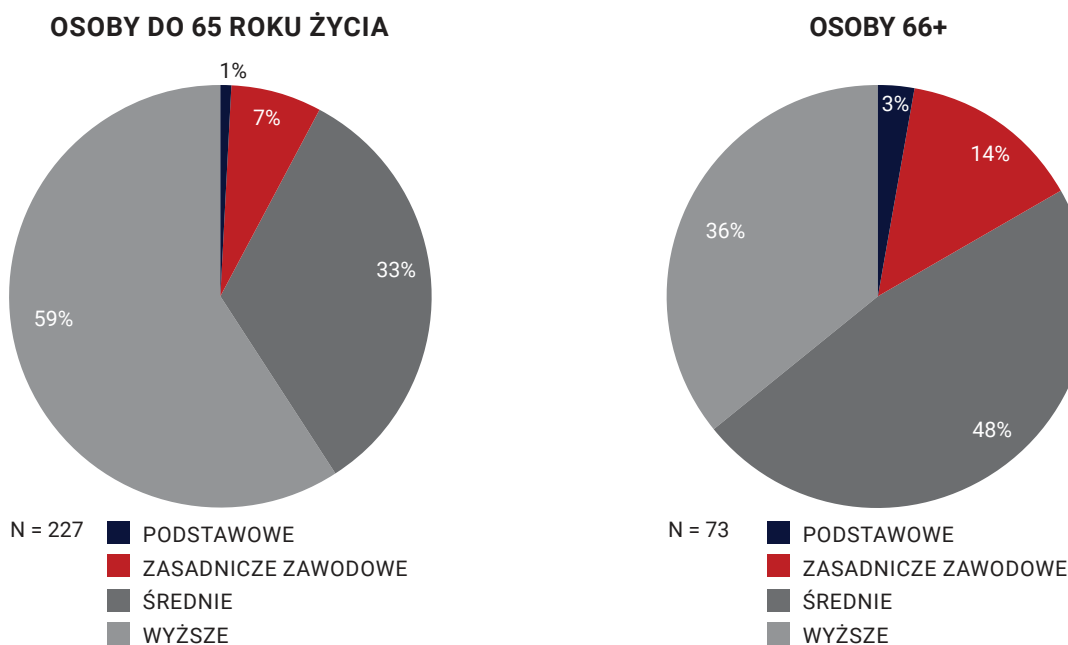
Osoby z niepełnosprawnościami i seniorzy charakteryzowali się podobną strukturą wykształcenia i w podobny sposób różnili się pod tym względem od osób

pełnosprawnych i młodszych. Obie te grupy posiadały niższe wykształcenie od grup osób pełnosprawnych i młodszych wiekiem (rysunek 3.7 i rysunek 3.8).



Rysunek 3.7. Respondenci pełnosprawni i z niepełnosprawnościami w podziale na wykształcenie

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

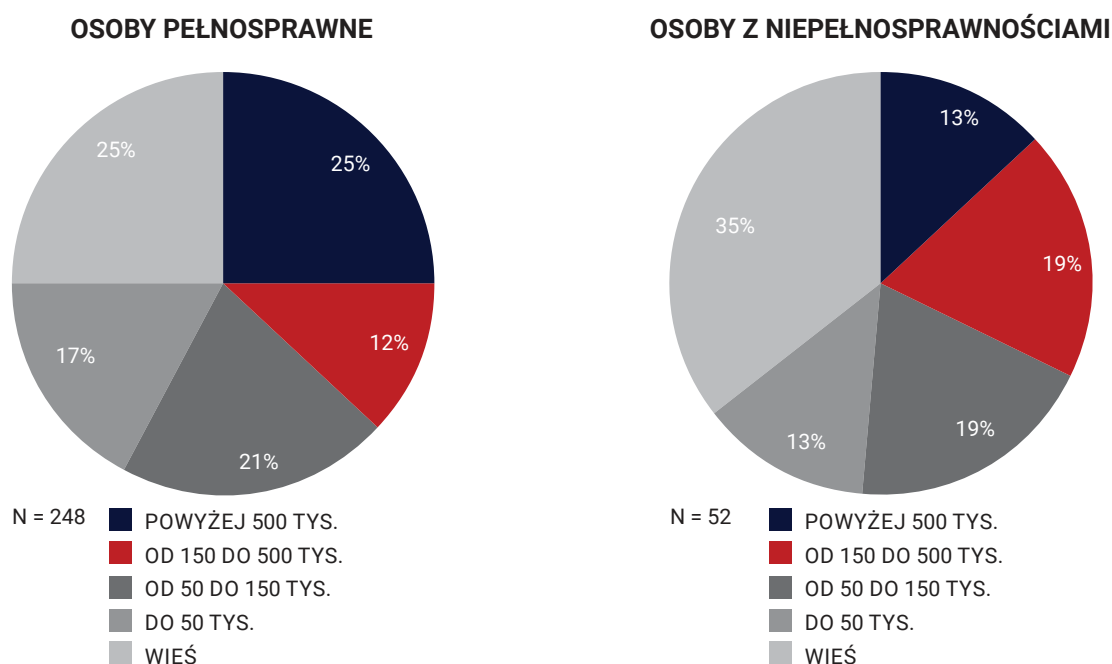


Rysunek 3.8. Respondenci starsi i młodszy w podziale na wykształcenie

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

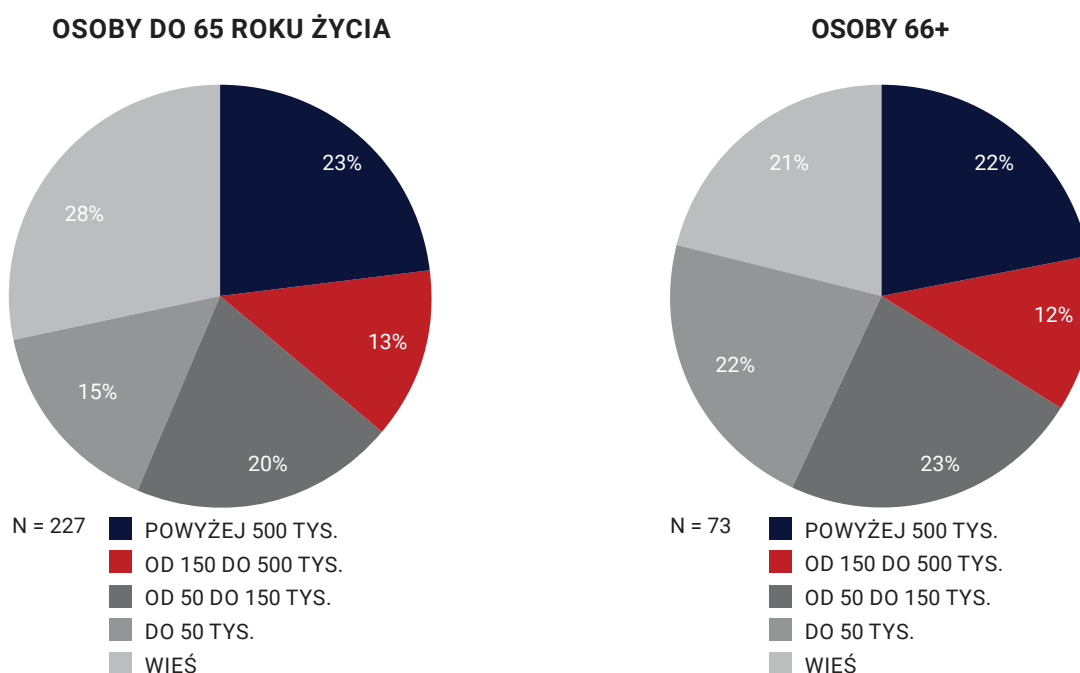
Kontrola rozkładu terytorialnego przy doborze próby zapewniła dotarcie do respondentów mieszkających

w ośrodkach o różnej wielkości (rysunek 3.9 i rysunek 3.10).



Rysunek 3.9. Respondenci pełnosprawni i z niepełnosprawnościami w podziale na miejsce zamieszkania

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

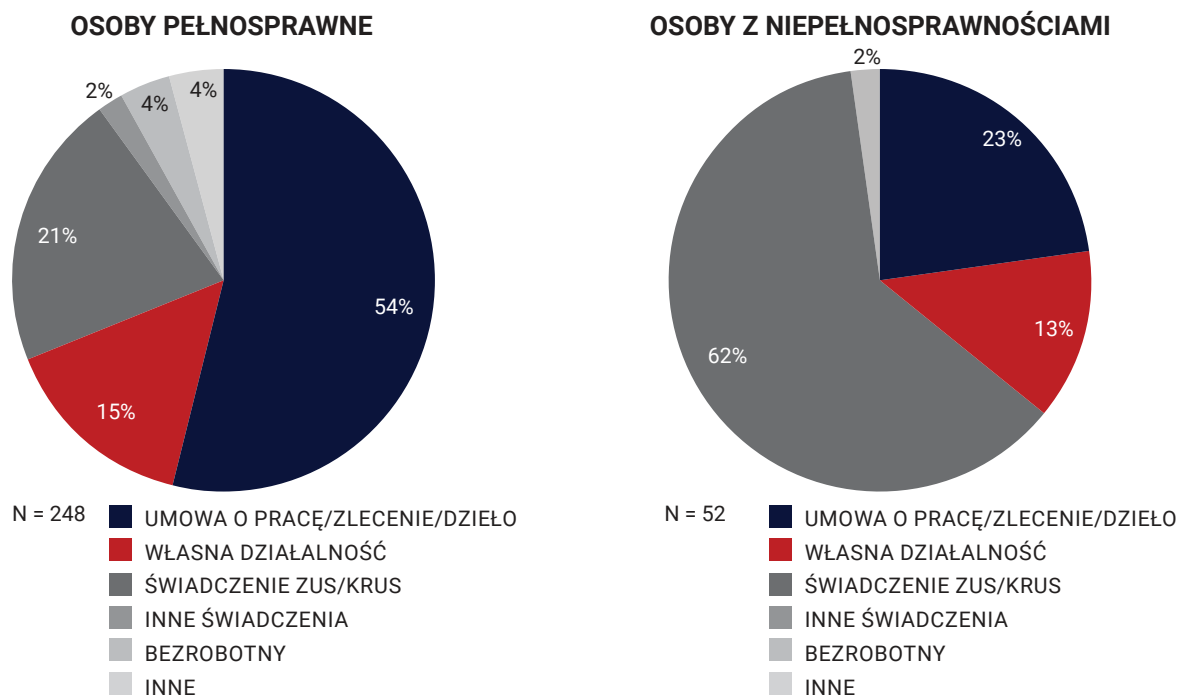


Rysunek 3.10. Respondenci starsi i młodsi w podziale na miejsce zamieszkania

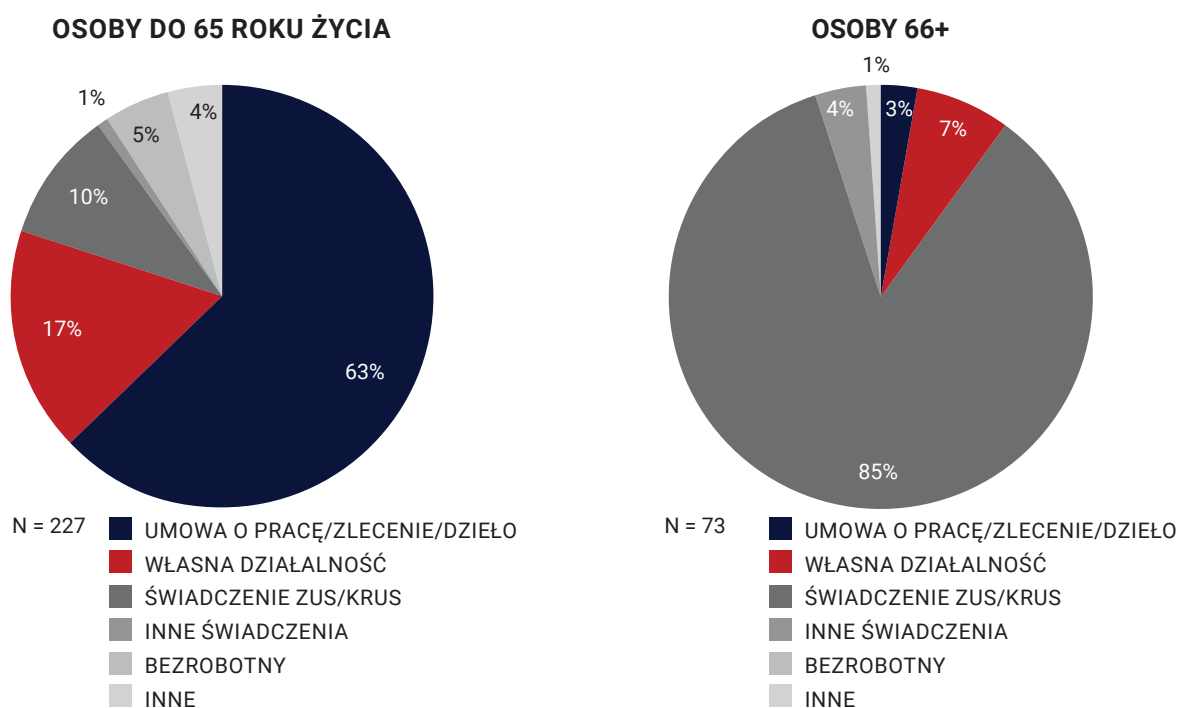
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

Wyodrębnione do badania grupy – osoby z niepełnosprawnościami i seniorzy – wyraźnie różniły się od osób pełnosprawnych i młodszych pod względem sposobu osiągania dochodów. W przebadanej próbie tylko 36% osób z niepełnosprawnościami deklaroowało osiąganie dochodów z pracy (w oparciu

o umowy lub własną działalność gospodarczą). Większość (62%) korzystała natomiast ze świadczeń rentowych lub emerytur. W grupie seniorów odsetek osób utrzymujących się z emerytur i rent był jeszcze wyższy i wynosił 85% (rysunek 3.11 i rysunek 3.12).



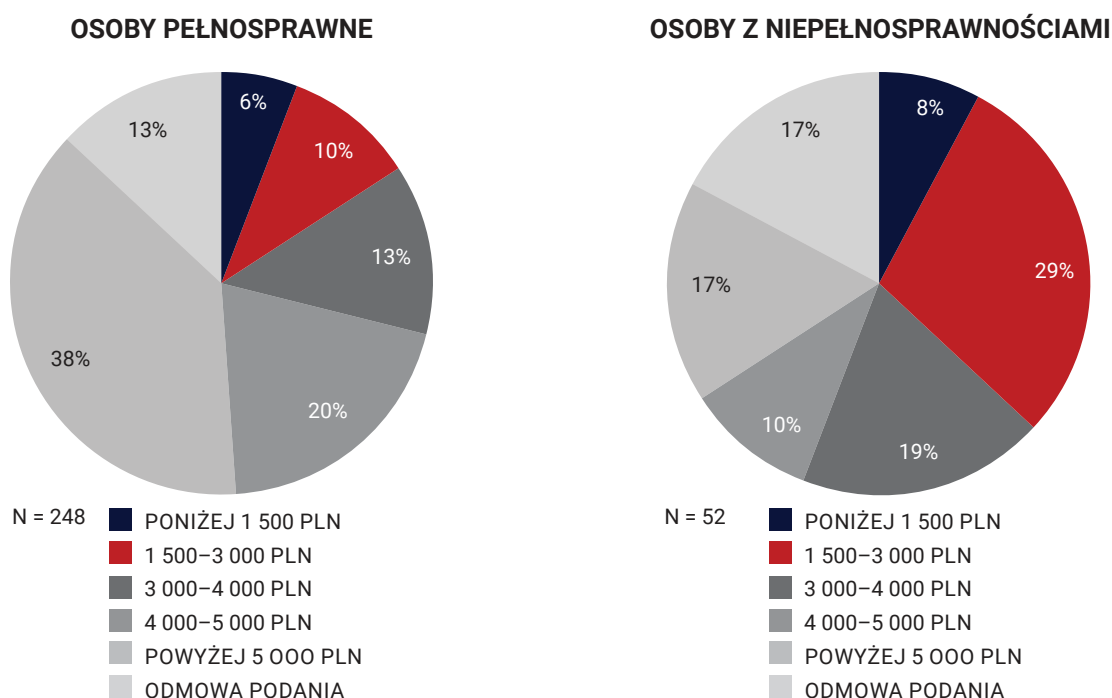
Rysunek 3.11. Respondenci pełnosprawni i z niepełnosprawnościami ze względu na sytuację zawodową
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



Rysunek 3.12. Respondenci starsi i młodsi ze względu na sytuację zawodową
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

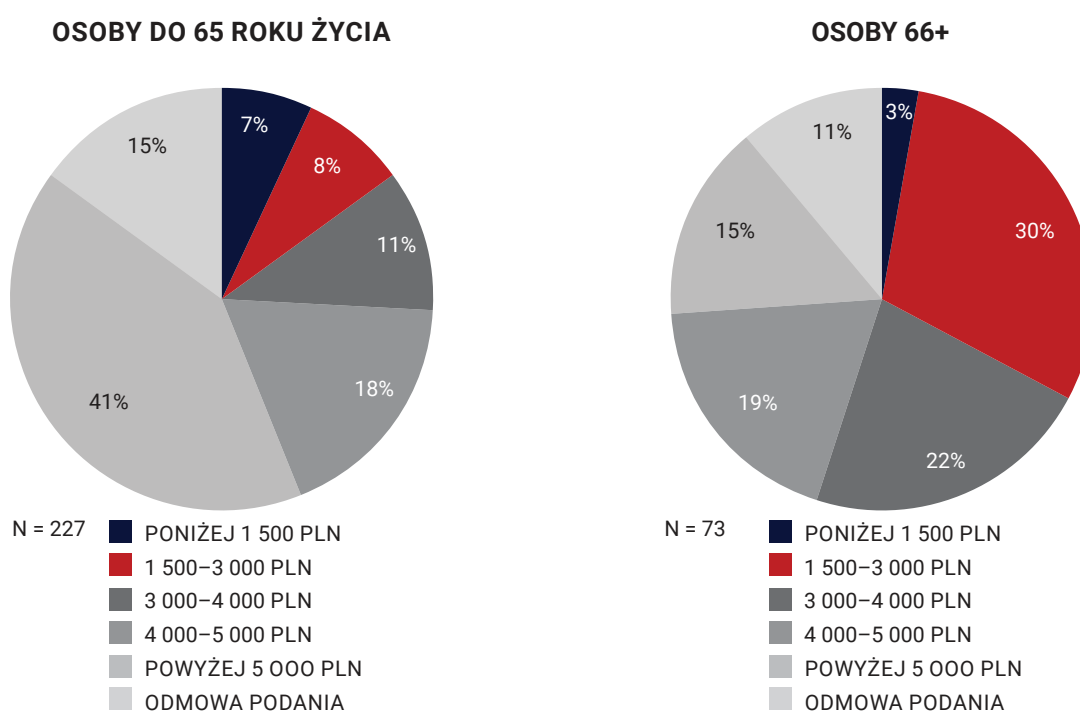
Struktura dochodów osiąganych przez obie wyodrębnione grupy – osoby z niepełnosprawnościami i seniorów – była stosunkowo podobna. Były to

na ogół dochody znacząco niższe od dochodów osiąganych przez resztę próby (rysunek 3.13 i rysunek 3.14).



Rysunek 3.13. Respondenci pełnosprawni i z niepełnosprawnościami ze względu na dochody

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



Rysunek 3.14. Respondenci starsi i młodsi ze względu na dochody

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

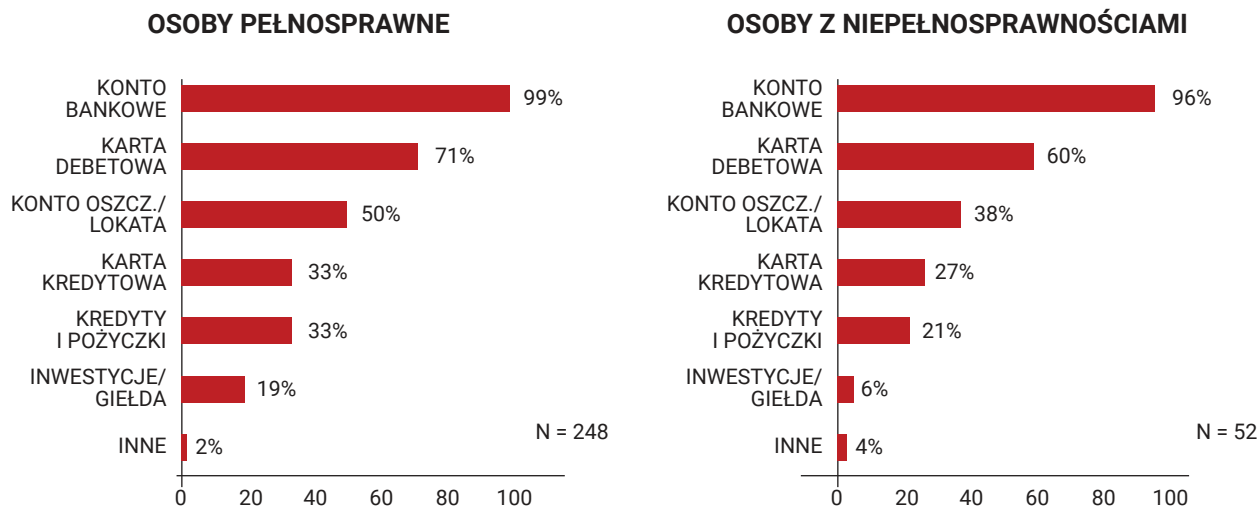
O ile w grupach osób pełnosprawnych i młodszych odsetek respondentów deklarujących dochody poniżej 4000 zł lokował się poniżej poziomu 30%, to

w wyodrębnionych grupach wynosił on ponad 55%. Dochody poniżej 3000 zł zadeklarowało ponad 30% obu wyodrębnionych grup.

3.2.2. Wyniki i wnioski z badania

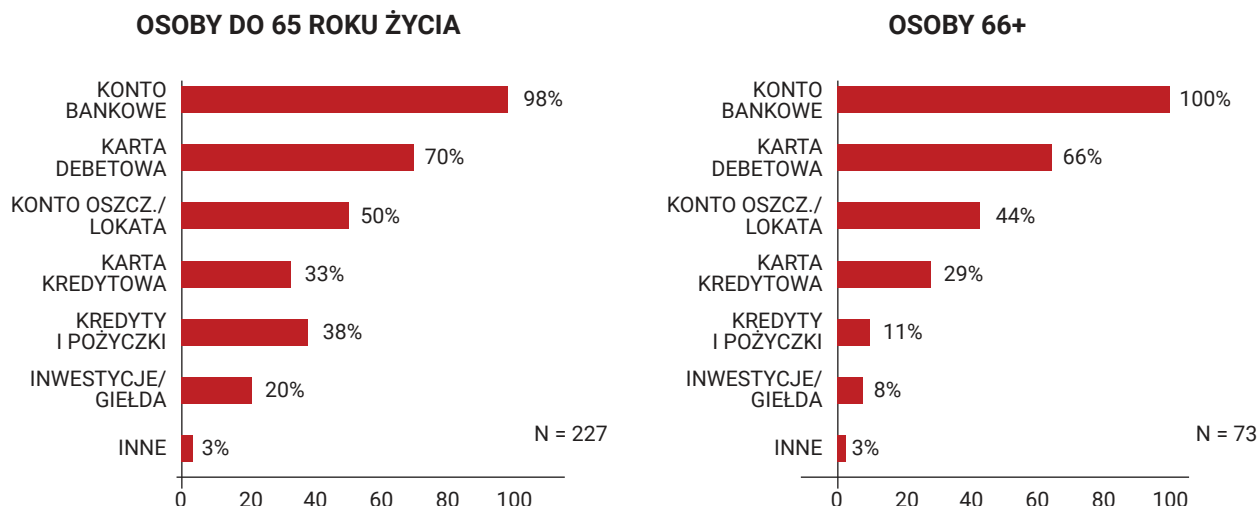
Zakres wykorzystywanych usług bankowych wśród osób ze szczególnymi potrzebami był podobny, tak w przypadku osób pełnosprawnych i młodszych. Wszyscy badani w jednakowym stopniu deklarowali posiadanie osobistego konta bankowego, natomiast sposób jego wykorzystania w

wyodrębnionych grupach był nieco inny niż wśród respondentów pełnosprawnych i młodszych. W szczególności osoby starsze i z niepełnosprawnościami rzadko korzystały z ofert inwestycji i giełdy. Również zaciąganie kredytów i lokowanie oszczędności zdarzało im się rzadziej niż przedstawicielom pozostałych analizowanych grup (rysunek 3.15 i rysunek 3.16).



Rysunek 3.15. Osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnościami – korzystanie z usług bankowych

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



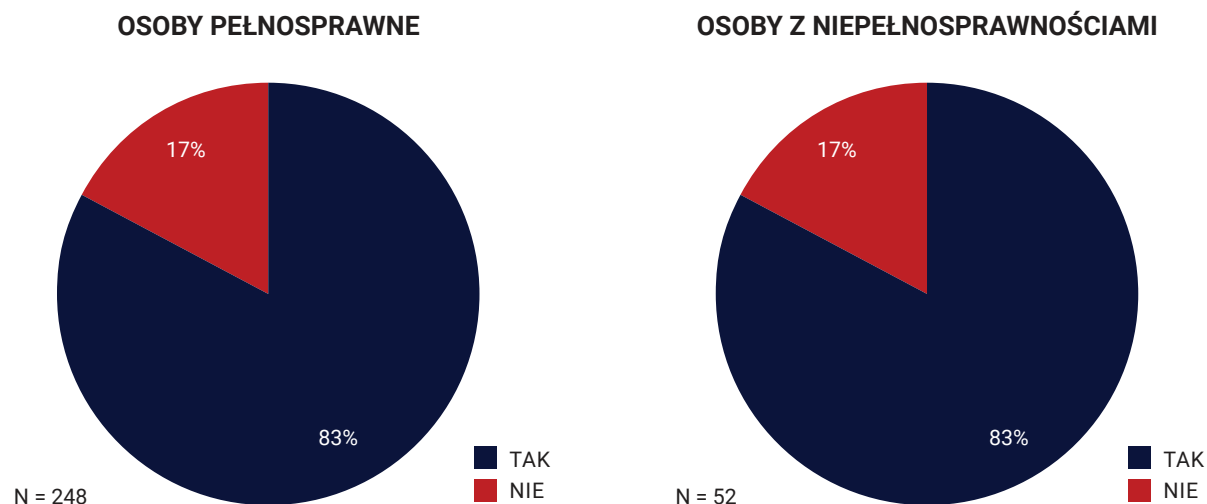
Rysunek 3.16. Respondenci starsi i młodzi – korzystanie z usług bankowych

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

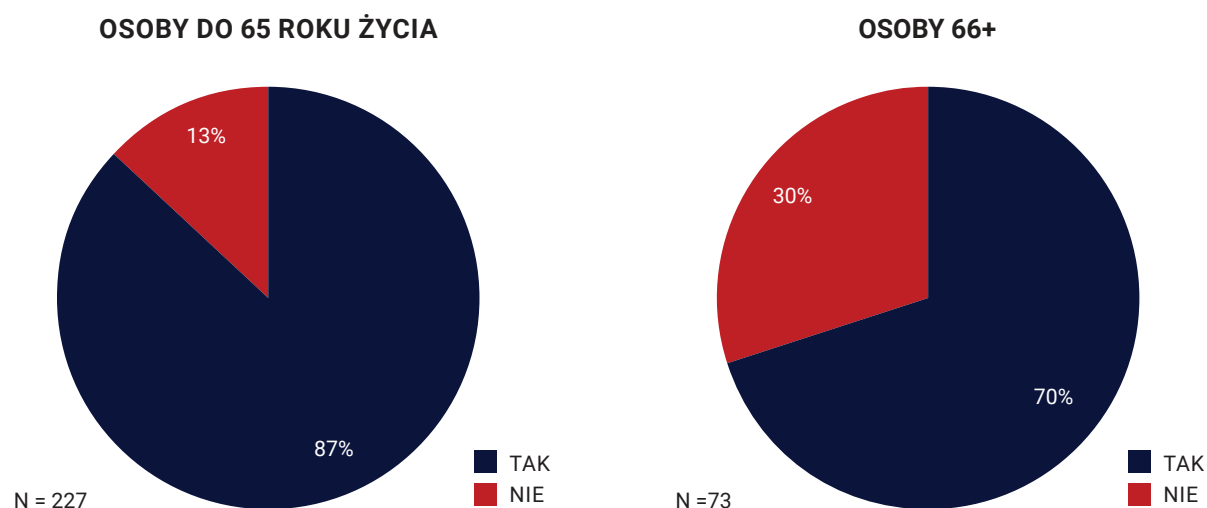
Poziom wykorzystania bankowości internetowej¹⁷ był wśród osób z niepełnosprawnościami dokładnie taki sam, jak dla pozostałej próby. Jedynie 17%

badanych deklarowało, że nie korzysta z tego udogodnienia. Zupełnie inaczej sytuacja kształtowała się w grupie seniorów, gdzie 30% badanych deklarowało, że nie obsługuje swoich finansów przez Internet (rysunek 3.17 i rysunek 3.18).

¹⁷ Bankowość internetowa i mobilna to rodzaje bankowości elektronicznej.



Rysunek 3.17. Osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnościami – korzystanie z bankowości internetowej
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

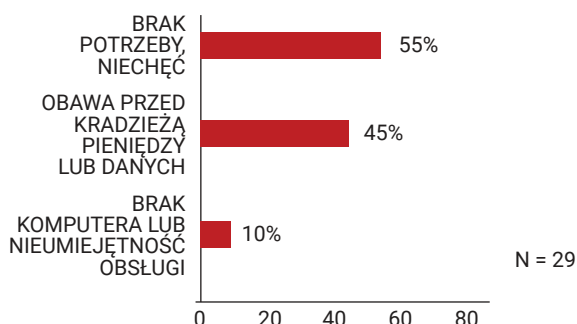
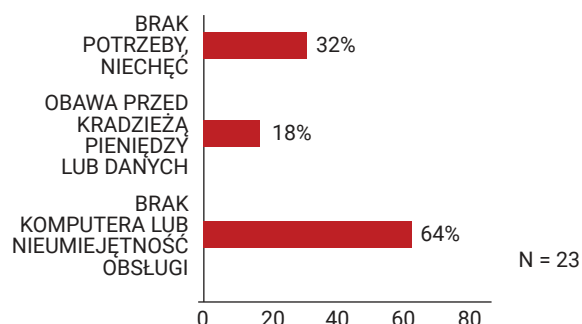


Rysunek 3.18. Respondenci starsi i młodsi – korzystanie z bankowości internetowej
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

Przyczyny niekorzystania z bankowości internetowej okazały się zróżnicowane zależnie od wieku. Jak pokazano na rysunku 3.19, w przypadku osób poniżej 65 roku życia, które nie korzystały z tej formy dostępu do konta, tylko 10% badanych wyjaśniało takie zachowanie brakiem sprzętu lub umiejętności korzystania z narzędzi internetowych. Ponad połowa tej grupy nie sięgała po nie, ponieważ nie uważała ich za potrzebne, często zauważając, że wygodniejsze są aplikacje mobilne. Prawie połowa badanych z tej grupy (45%) deklarowała obawy przed kradzieżą danych i pieniędzy w Internecie.

W przypadku seniorów, którzy nie korzystali ze stron internetowych, motywacje były odmienne.

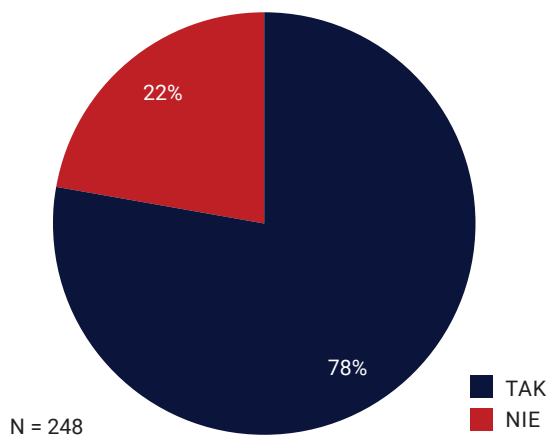
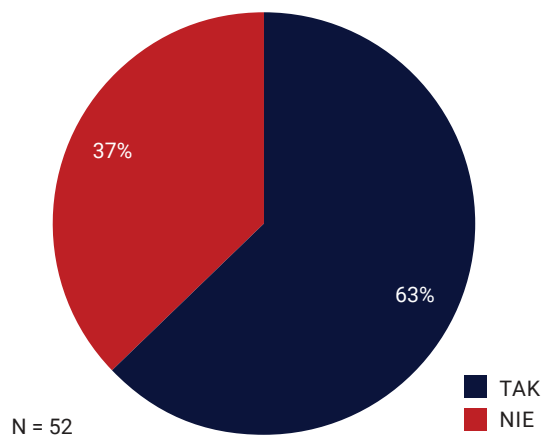
Aż 64% z nich wyjaśniało, że nie posługują się nimi, gdyż nie mają narzędzi i umiejętności. Następne 18% obawiało się kradzieży pieniędzy lub danych. Jedynie 32% twierdziło, że rezygnuje z tego rozwiązania, gdyż nie uważa go za wygodne. Próba osób z niepełnosprawnościami, które nie korzystały z serwisu bankowości internetowej, była zbyt mała, by przedstawić ją na wykresach. Warto jednak zauważyć, że również w tej grupie (liczącej 9 osób), ponad połowa respondentów przyznała, że nie korzystała z podobnych narzędzi, gdyż nie posiadała komputera. W całej próbie żaden z badanych nie wskazał, aby przeszkodą dla korzystania z aplikacji internetowych były aspekty zdrowotne (rysunek 3.19).

**OSOBY DO 65 ROKU ŻYCIA NIEKORZYSTAJĄCE
Z BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ**

**OSOBY 66+ NIEKORZYSTAJĄCE
Z BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ**

Rysunek 3.19. Respondenci starsi i młodsi – przyczyny niekorzystania z bankowości internetowej

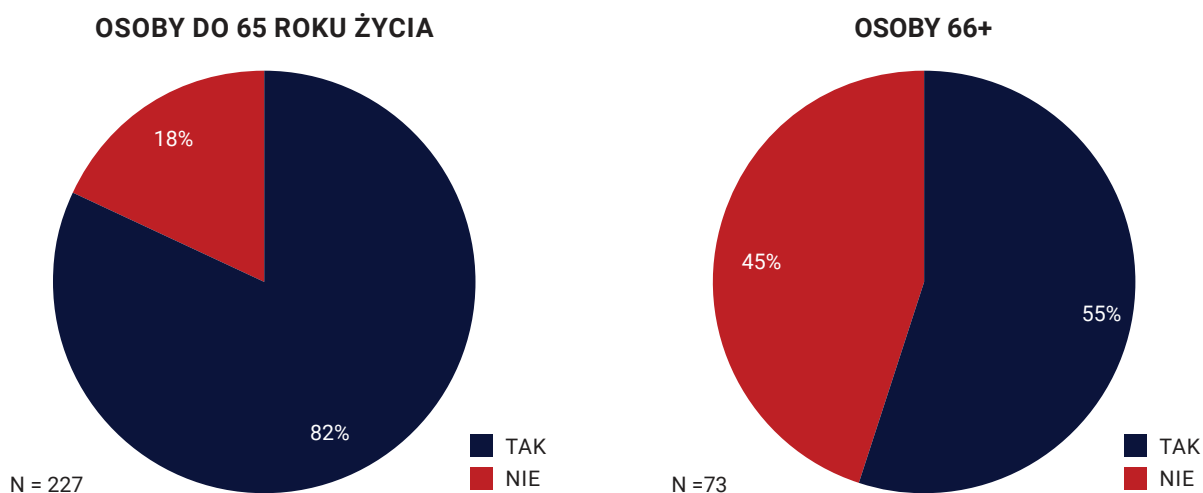
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

Praktyki stosowane przez osoby starsze i z niepełnosprawnościami różniły się od praktyk respondentów młodszych i pełnosprawnych. O ile wśród respondentów do 65 roku życia oraz pełnosprawnych odsetek osób niekorzystających z bankowości mobilnej wahał się wokół 20%, to w grupach osób z niepełnosprawnościami oraz starszych wyniósł odpowiednio 37%

i 45%. Większość badanych z niepełnosprawnościami, podobnie jak respondentów starszych, nie korzystała z mobilnych serwisów bankowych, ponieważ nie potrafiła tego robić, bądź nie posiadała stosownych urządzeń, co w przypadku osób młodszych i w pełni sprawnych miało mniejsze znaczenie (odpowiednio 28% i 20% wskazań) (rysunek 3.20 i rysunek 3.21).

OSOBY PEŁNOSPRAWNE

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Rysunek 3.20. Osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnościami – korzystanie z aplikacji mobilnych

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

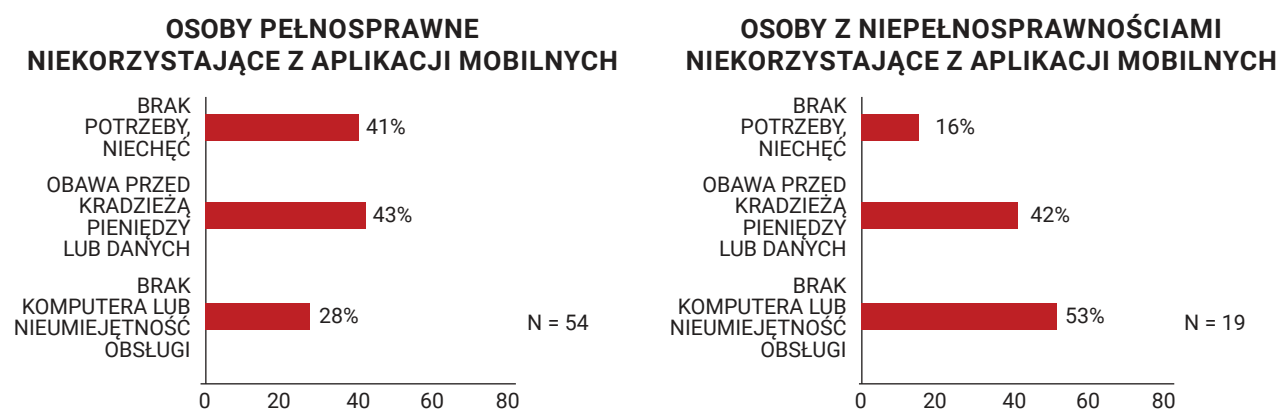


Rysunek 3.21. Respondenci starsi i młodsi – korzystanie z aplikacji mobilnych

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

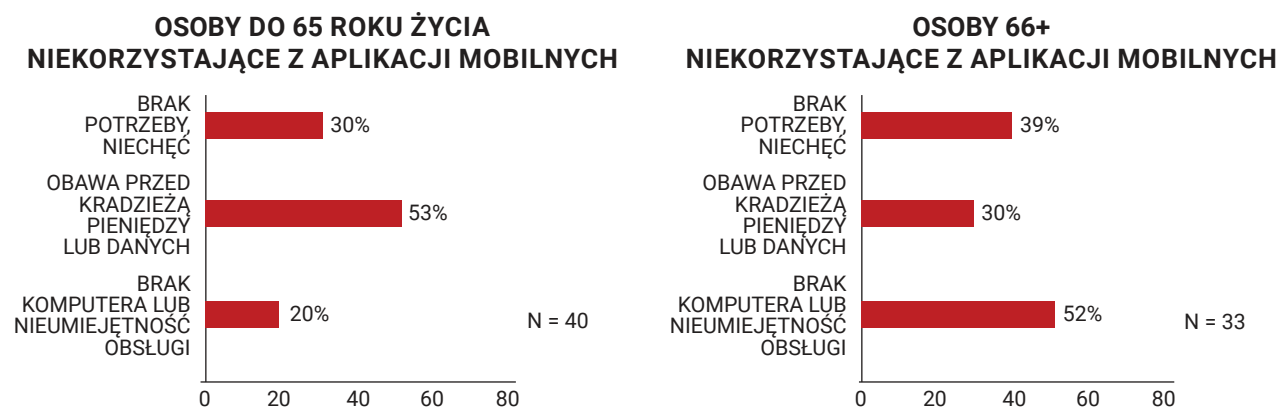
Dodatkowo osoby starsze relatywnie często deklarowały niechęć i brak potrzeby wykorzystywania tego typu rozwiązań. Osoby z niepełnosprawnościami natomiast stosunkowo często odczuwały lęk

w stosunku do internetowych oszustw i kradzieży. Tylko 1 osoba w każdej badanej grupie zadeklarowała, że nie może użytkować aplikacji mobilnej z przyczyn zdrowotnych (rysunek 3.22 i rysunek 3.23).



Rysunek 3.22. Osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnościami – przyczyny niekorzystania z aplikacji mobilnych (do 3 odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

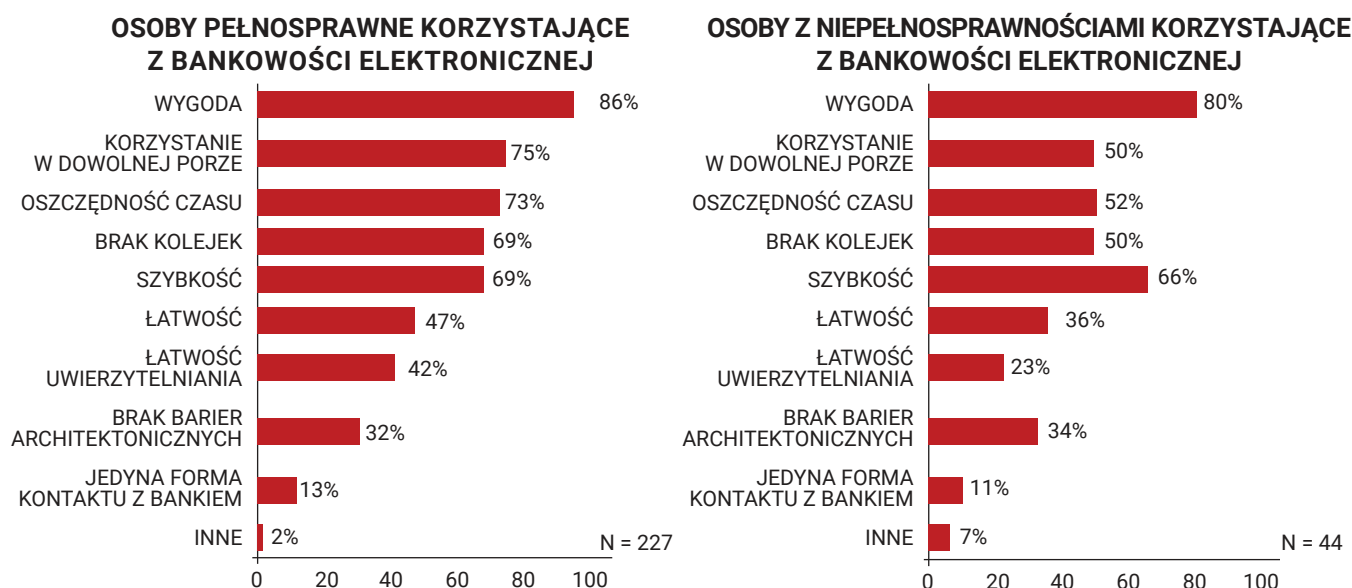


Rysunek 3.23. Respondenci starsi i młodsi – przyczyny niekorzystania z aplikacji mobilnych (do 3 odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

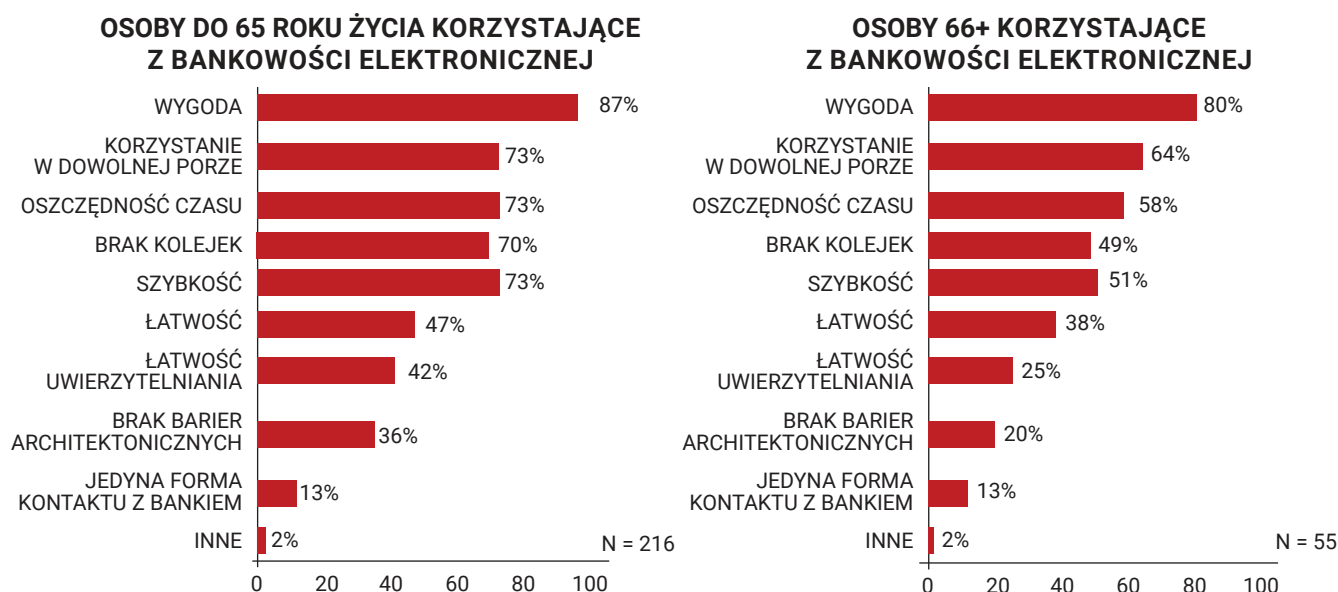
Hierarchia motywów skłaniających respondentów do korzystania z bankowości elektronicznej była we wszystkich analizowanych grupach podobna. We wszystkich respondenci byli zgodni, że z narzędzi zdalnych korzystali przede wszystkim ze względu na wygodę. Na drugim miejscu, z uzasadnień proponowanych w kwestionariuszu, badani wybierali całą grupę uzasadnień, związaną z oszczędnością czasu (korzystanie w dowolnej porze, brak kolejek i szybkość). Na trzecim miejscu deklarowano czynniki związane

z łatwością korzystania z tych usług, na które generalnie wskazywała jednak już mniej niż połowa badanych. Relatywnie rzadko wskazywany był fakt, że bankowość zdalna pozwala uniknąć barier architektonicznych w placówkach. W całej próbie czynnik ten wskazało 33% badanych. Warto podkreślić jest to, że tak w podgrupach, jak i w skali całej próby, odsetek osób wskazujących bankowość elektroniczną jako jedyną formę kontaktu z bankiem otrzymał tylko 13% odpowiedzi. (rysunek 3.24 i rysunek 3.25).



Rysunek 3.24. Osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnościami – przyczyny korzystania ze zdalnych narzędzi w bankowości (możliwe 3 odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



Rysunek 3.25. Respondenci starsi i młodzi – przyczyny korzystania ze zdalnych narzędzi w bankowości (możliwe 3 odpowiedzi)

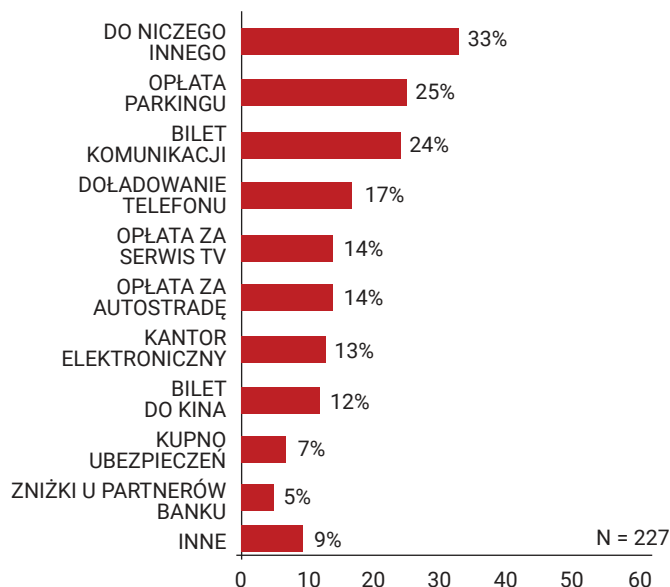
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



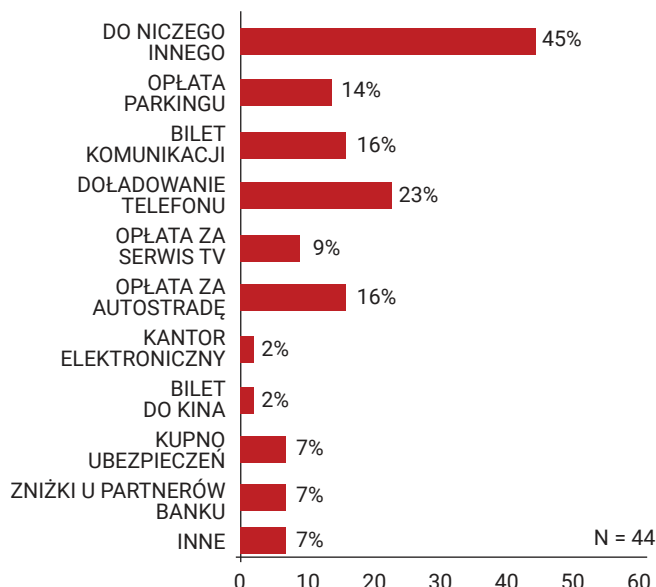
Osoby z niepełnosprawnościami i seniorzy deklarowali wykorzystywanie bankowości elektronicznej w mniejszym zakresie niż osoby pełnosprawne i młodsze. W obu tych grupach około

połowa badanych (odpowiednio 45% i 55%) twierdziła, że bankowości elektronicznej używa wyłącznie do celów typowo bankowych (rysunek 3.26 i rysunek 3.27).

OSOBY PEŁNOSPRAWNE KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



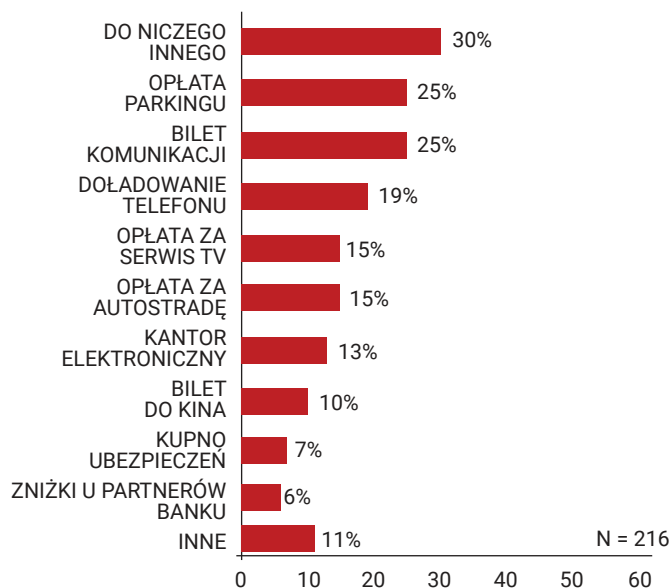
OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



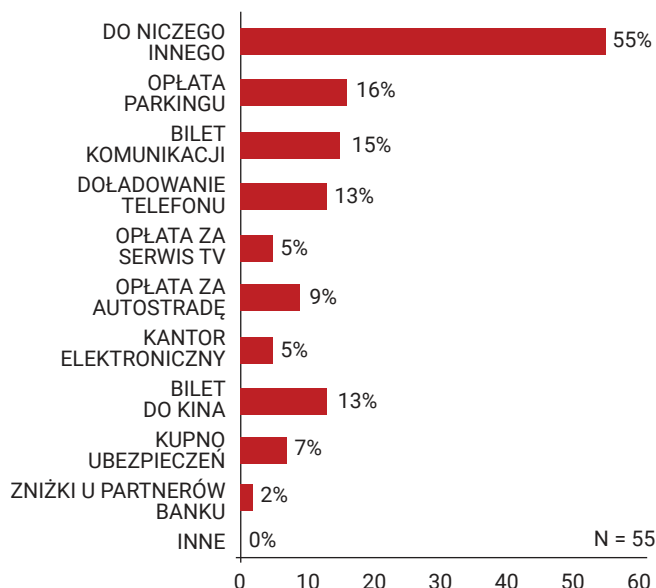
Rysunek 3.26. Do czego, oprócz usług typowo bankowych, wykorzystuje Pan/Pani serwis internetowy banku lub aplikację mobilną? (możliwe 3 odpowiedzi). Odpowiedź „do niczego innego” oznacza, że respondenci nie wykorzystują bankowości elektronicznej do innych czynności niż bankowe. Pozostałe odpowiedzi stanowią przykłady usług, jakie respondenci wykonują dodatkowo poprzez kanały zdalne.

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

OSOBY DO 65 ROKU ŻYCIA KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



OSOBY 66+ KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



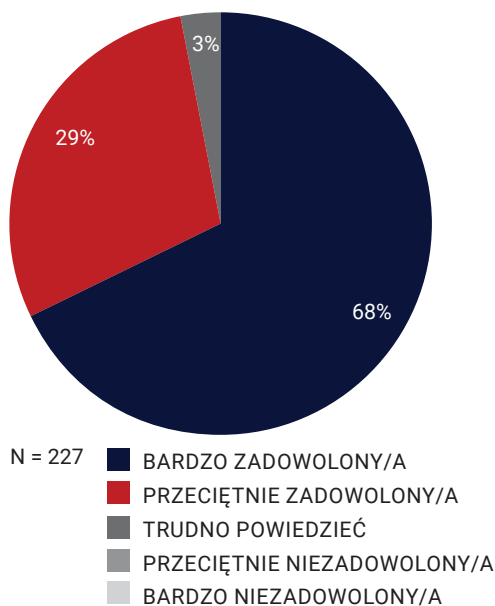
Rysunek 3.27. Do czego, oprócz usług typowo bankowych, wykorzystuje Pan/Pani serwis internetowy banku lub aplikację mobilną?

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

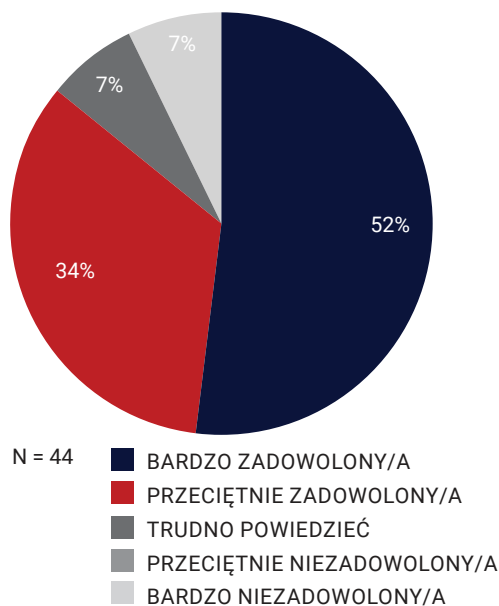
Poziom zadowolenia z funkcjonalności serwisu internetowego oraz aplikacji mobilnej deklarowały przez osoby pełnosprawne i młodsze był generalnie wyższy od tego, który zadeklarowały grupy

z niepełnosprawnościami i starsze. We wszystkich grupach był on jednak generalnie wysoki, a odsetek niezadowolonych znikomy (rysunek 3.28 i rysunek 3.29).

OSOBY PEŁNOSPRAWNE KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



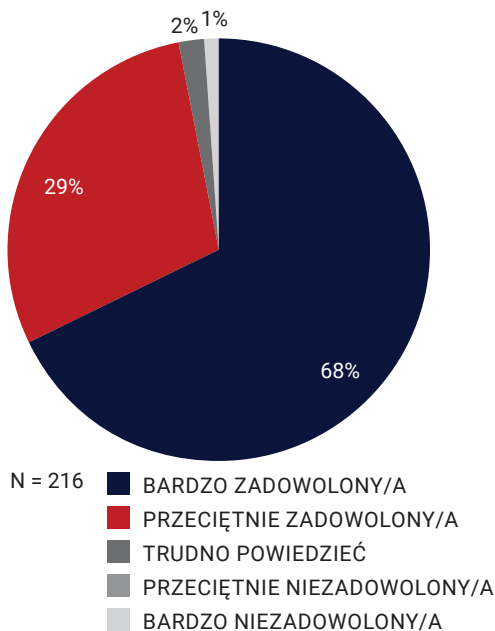
OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



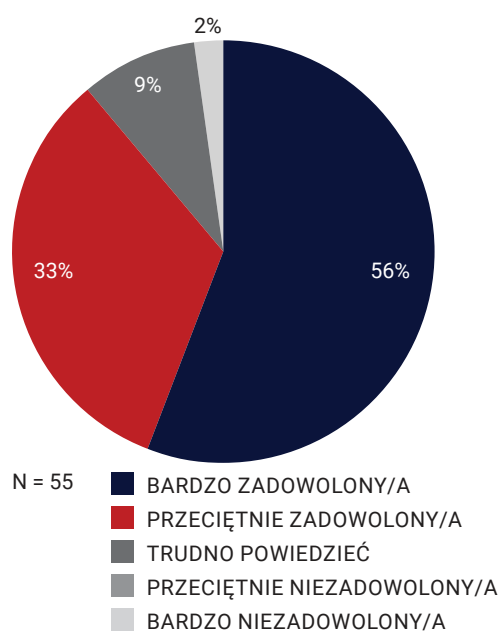
Rysunek 3.28. Osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnościami – zadowolenie z funkcjonalności serwisu internetowego banku oraz aplikacji mobilnej

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

OSOBY DO 65 ROKU ŻYCIA KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



OSOBY 66+ KORZYSTAJĄCE Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



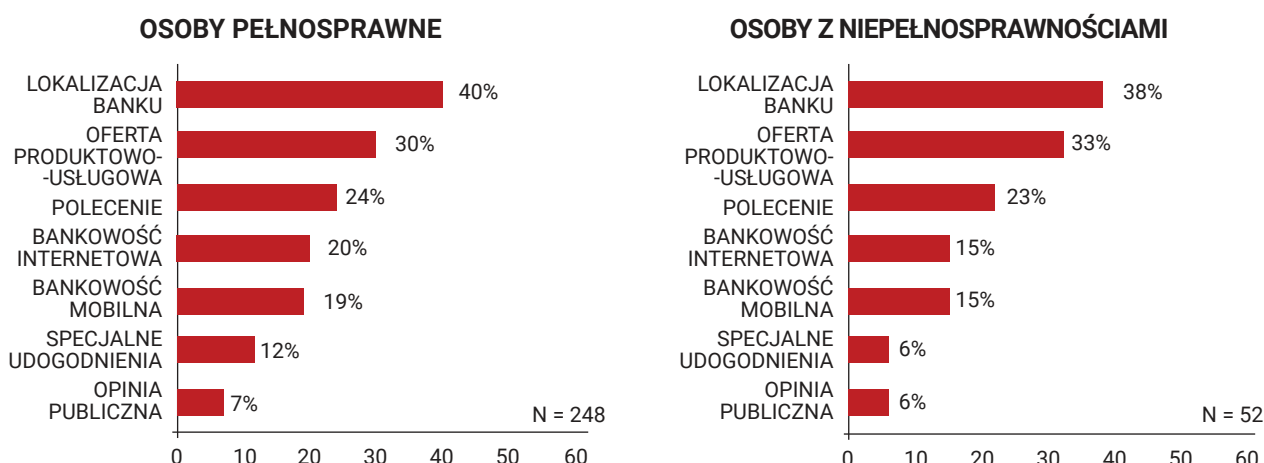
Rysunek 3.29. Respondenci starsi i młodszy – zadowolenie z funkcjonalności serwisu internetowego banku oraz aplikacji mobilnej

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



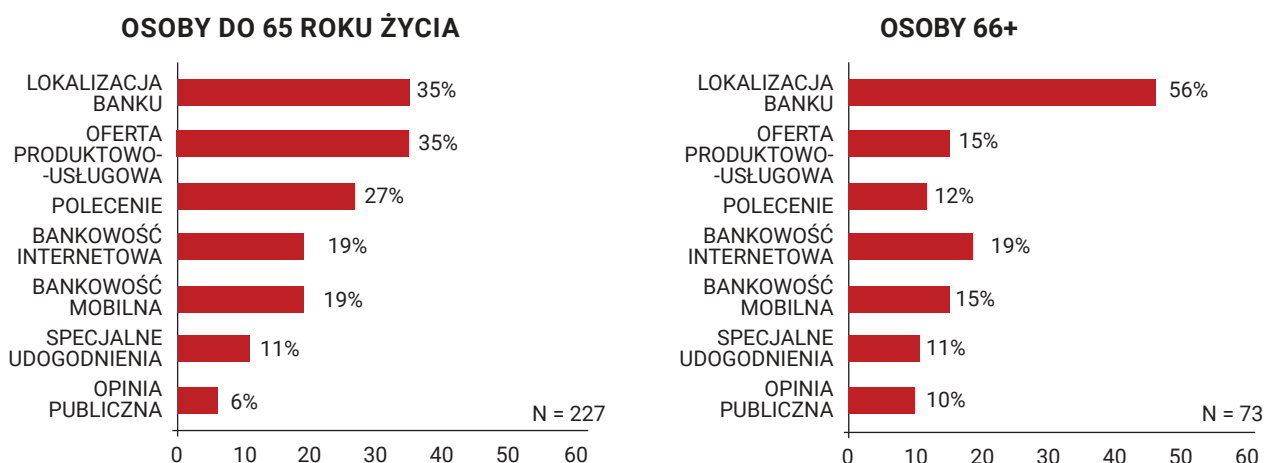
We wszystkich analizowanych grupach najczęściej wskazywanym czynnikiem wpływającym na wybór banku była jego lokalizacja. Był to czynnik szczególnie ważny dla osób starszych – na ten czynnik wskazało 56% tej grupy, podczas gdy w całej próbie poziom wskazań wyniósł 40%. Z punktu widzenia seniorów, lokalizacja banku jest czynnikiem zdecydowanie dominującym. Osoby z niepełnosprawnościami, podobnie jak ogół badanych, za czynniki istotne, obok lokalizacji,

uznały też ofertę produktową (33%), 23% niepełnosprawnych respondentów deklarowało, że przy wyborze banku kierowali się poleceniem przez znajomych. Dodatkowym czynnikiem, na który warto zwrócić uwagę, jest niski poziom zainteresowania specjalnymi udogodnieniami oferowanymi przez placówki bankowe. Czynnik ten w całej próbie otrzymał tylko 11% wskazań, a w grupie z niepełnosprawnościami był jeszcze niższy, bo 6% (rysunek 3.30 i rysunek 3.31).



Rysunek 3.30. Osoby pełnosprawne i z niepełnosprawnościami – czynniki wpływające na wybór banku (możliwe 3 odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



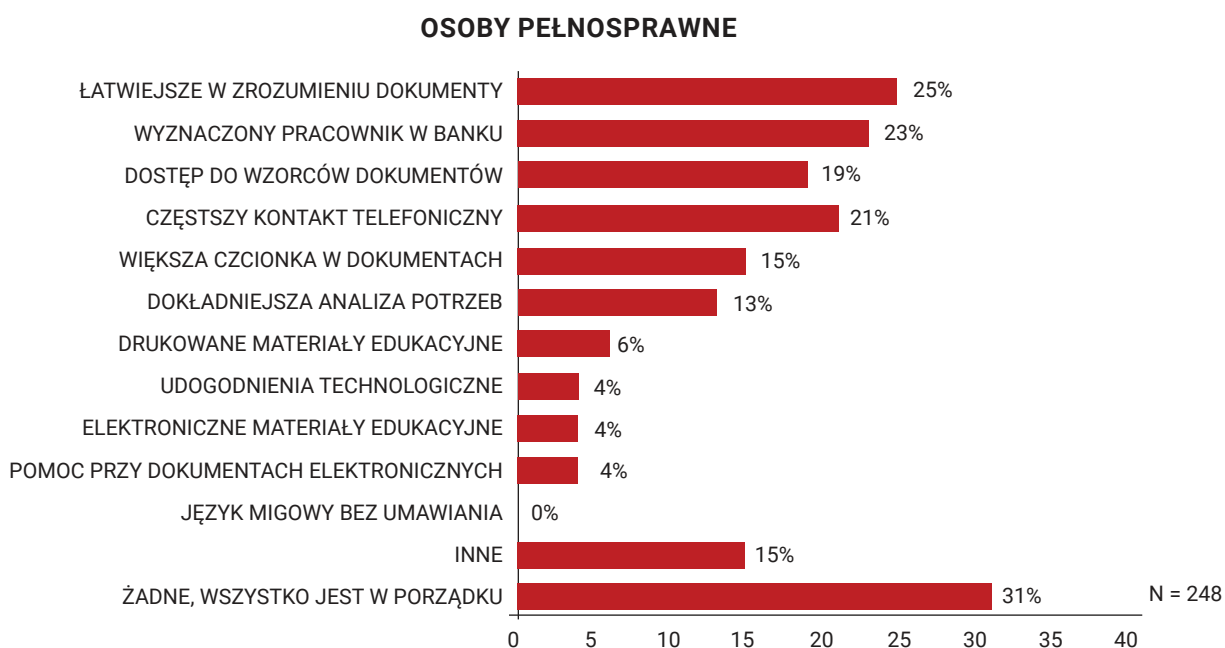
Rysunek 3.31. Respondenci starsi i młodsi – czynniki wpływające na wybór banku (możliwe 3 odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

Na pytanie dotyczące możliwych działań ze strony banku, które mogłyby polepszyć opinię respondentów na temat jakości ich usług, 30% badanych w całej próbie odpowiedziało, że żaden obszar nie wymaga szczególnej poprawy. Wynik ten jest o tyle znaczący, że odpowiadający w ten sposób respondenci udzielali takiej odpowiedzi spontanicznie, wychodząc poza zakres odpowiedzi przewidzianych w kwestionariuszu. Podobny odsetek takich odpowiedzi, spontanicznie kwestionujących potrzebę ulepszeń w funkcjonowaniu banków, odnotowano we wszystkich analizowanych grupach badanych.

Przechodząc do listy ulepszeń, które zostały sformułowane przez Autorów kwestionariusza, badani najczęściej wybierali postulat, by bankowe dokumenty były bardziej zrozumiałe. Na ten czynnik wskazało w skali całej próby 27% badanych. Odpowiedzi w poszczególnych grupach były również bliskie tej wartości. Najmniej wrażliwe na ten problem zdawały się być tylko osoby starsze (21%). Drugim najczęściej formułowanym oczekiwaniem było to, by klienci mogli w placówkach

bankowych kontaktować się bezpośrednio z wyznaczonym pracownikiem. W skali całej próby odpowiedzi takiej udzieliło 24% badanych. Postulat ten był szczególnie popularny wśród osób starszych, wśród których zyskał on 27% wskazań. Na kolejnym miejscu zadeklarowano oczekiwanie, by bank zapewniał dostęp do wzorców dokumentów, tak, by można się było z nimi zapoznawać w domu. W skali całej próby takie deklaracje stanowiły 21% badanych. W dalszej kolejności wskazano oczekiwania, by pracownicy częściej kontaktowali się z klientami telefonicznie, by czcionka w dokumentach była większa oraz by banki lepiej rozpoznawały potrzeby swoich klientów. Choć w poszczególnych analizowanych grupach poziom wskazań na te postulaty bywał różny, trudno stwierdzić, że wiązał się on z jakimiś indywidualnymi potrzebami klientów z niepełnosprawnościami bądź seniorów. Odpowiedzi na to pytanie zdają się potwierdzać generalne zadowolenie z poziomu usług. Wskazują one również, że opinie w tej kwestii, wyrażane przez osoby z niepełnosprawnościami, nie odbiegały od opinii ogółu klientów (rysunek 3.32-rysunek 3.35).

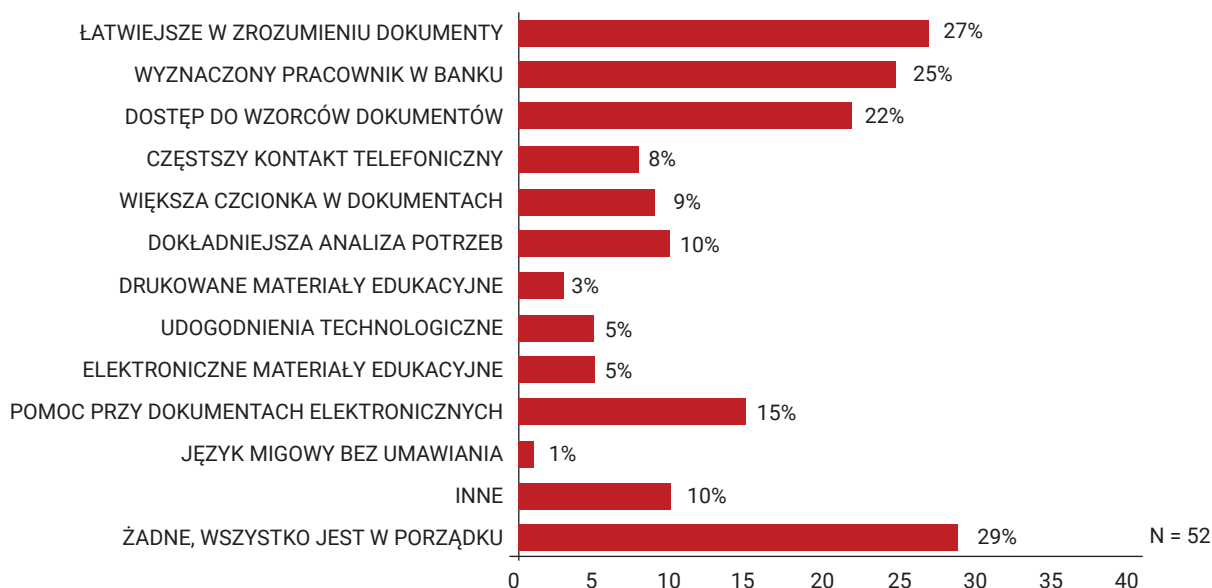


Rysunek 3.32. Jakie działania oferowane przez bank mogłyby polepszyć Pana/i opinię na temat jakości usług w Pana/i banku? (możliwe 5 wskazań)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



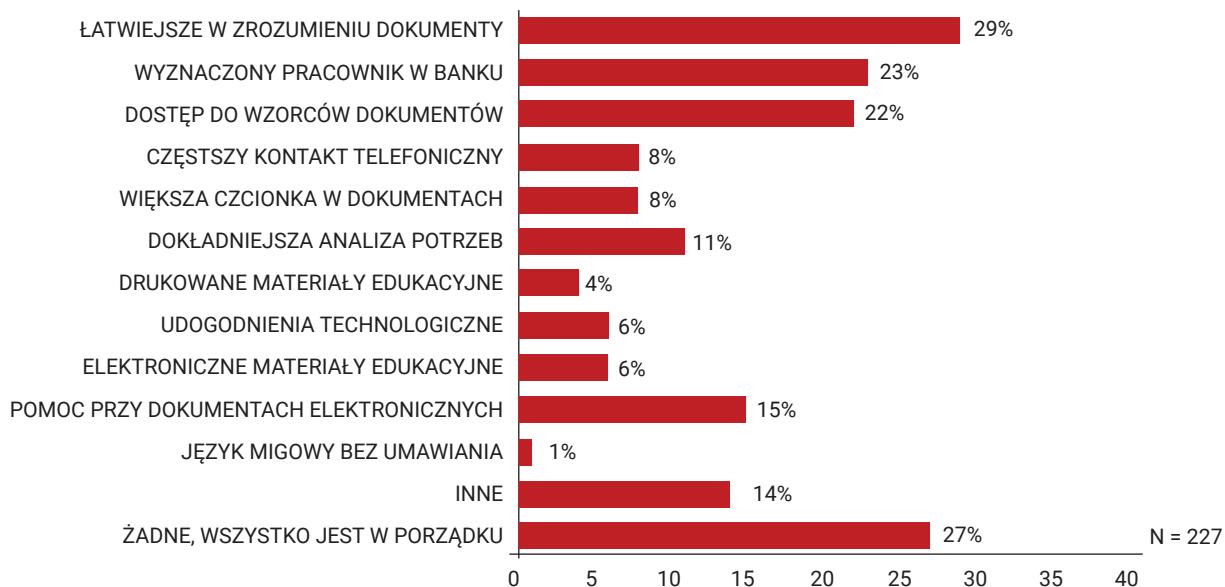
OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI



Rysunek 3.33. Jakie działania oferowane przez bank mogłyby polepszyć Pana/i opinię na temat jakości usług w Pana/i banku? (możliwe 5 wskazań)

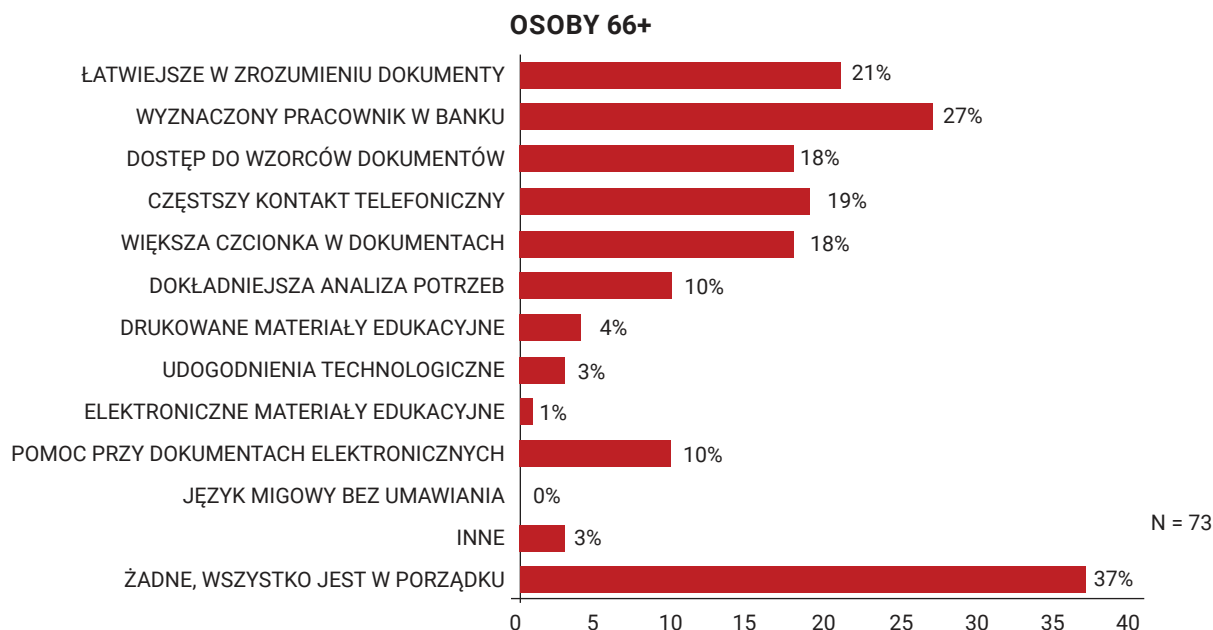
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

OSOBY DO 65 ROKU ŻYCIA



Rysunek 3.34. Jakie działania oferowane przez bank mogłyby polepszyć Pana/i opinię na temat jakości usług w Pana/i banku? (możliwe 5 wskazań)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

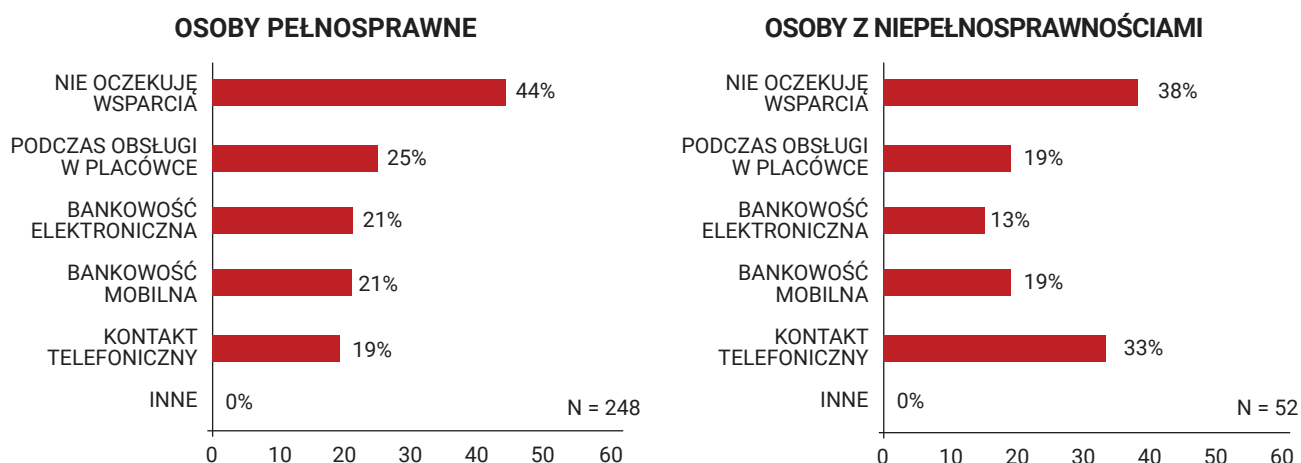


Rysunek 3.35. Jakie działania oferowane przez bank mogłyby polepszyć Pana/i opinię na temat jakości usług w Pana/i banku? (możliwe 5 wskazań)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

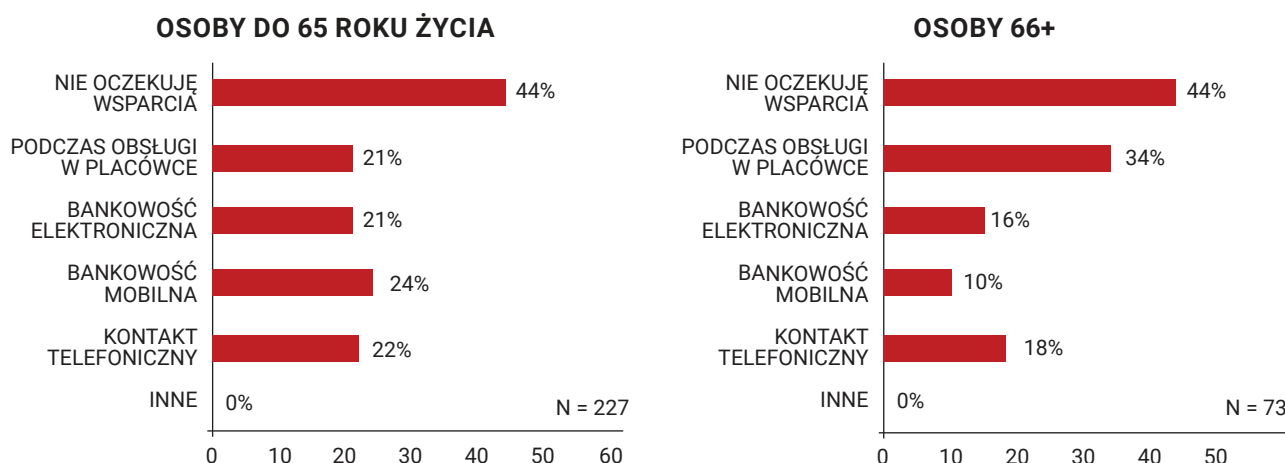
Na pytanie dotyczące oczekiwanych przez respondentów form wsparcia ze strony banku, 44% badanych stwierdziło, że żadnego dodatkowego wsparcia nie oczekuje. Wszystkie cztery wskazane w kwestionariuszu możliwości udzielania klientom wsparcia w sprawach dotyczących bankowości, w skali próby uzyskały podobny odsetek wskazań (relatywnie najwięcej, 24% – pomoc udzielana w oddziale). Wyniki uzyskane w grupach osób z niepełnosprawnościami

i starszych, wskazują, że akurat te grupy mają pewne właściwe sobie preferencje. Klienci z niepełnosprawnościami bowiem, relatywnie najczęściej wyrażali oczekiwanie wsparcia w drodze kontaktu telefonicznego (33%). Z odpowiedzi udzielanych przez najstarszych klientów wywnioskować należy, że preferują oni, by wsparcie możliwe było na terenie placówki bankowej (rysunek 3.36 i rysunek 3.37).



Rysunek 3.36. Proszę wskazać formę, w jakiej chciał/a/by Pan/i otrzymać wsparcie ze strony banku? (trzy odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

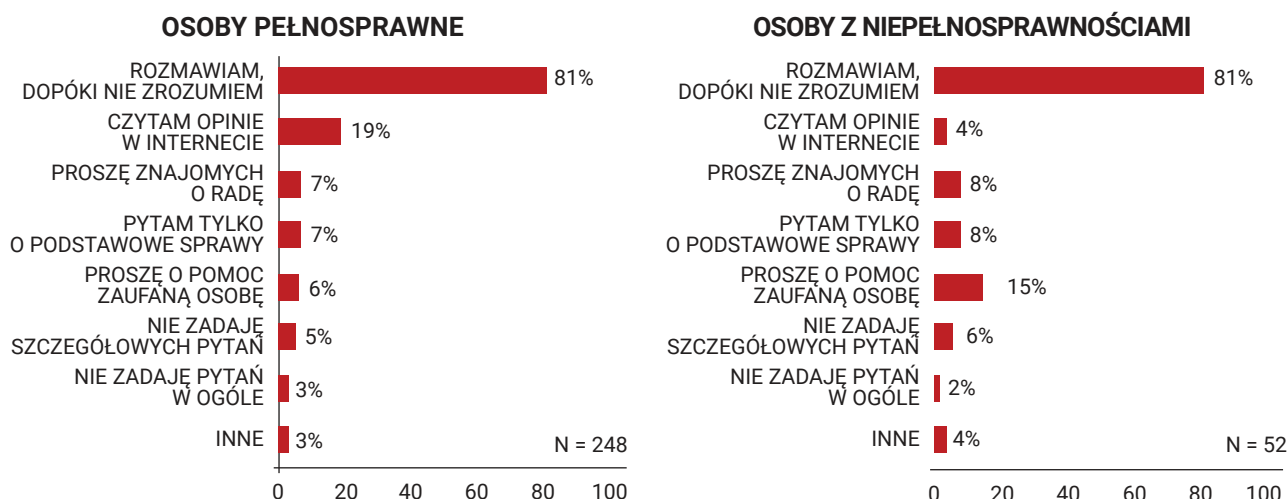


Rysunek 3.37. Proszę wskazać formę, w jakiej chciał/a/by Pan/i otrzymać wsparcie ze strony banku? (trzy odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

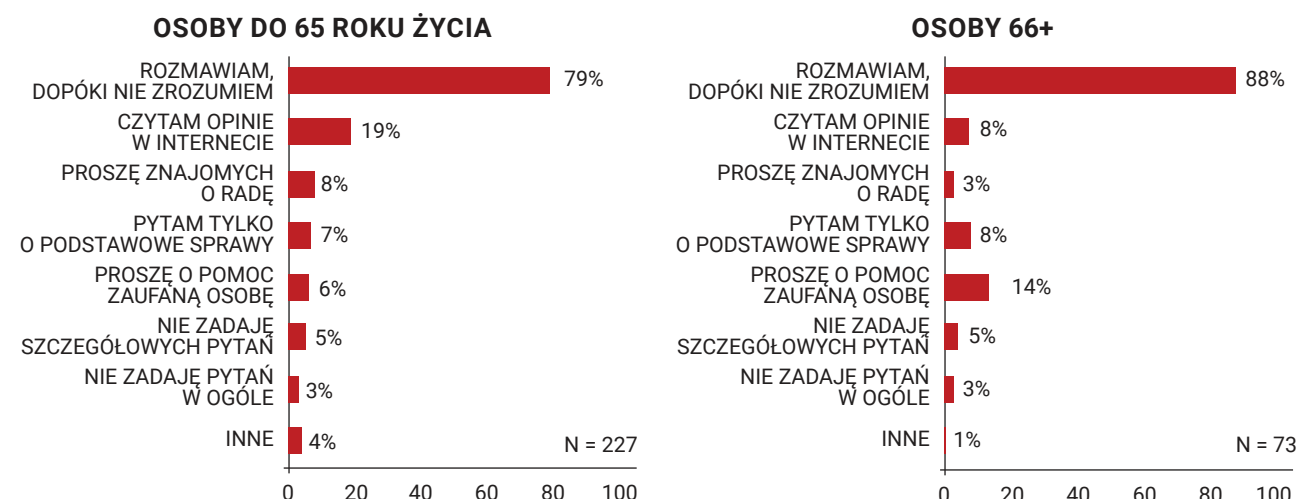
Tematyka badania dotyczyła także źródeł informacji o produktach i usługach bankowych. Zdecydowana większość badanych (81% w skali próby) deklarowała, że rozmawia z pracownikiem bankowym tak długo, aż uzna, że temat jest dla niej dostatecznie zrozumiały. Osoby pełnosprawne oraz młodsze wiekiem, na drugim miejscu wskazywały źródło wiedzy, jakim

jest Internet (po 19% wskazań), a osoby z niepełnosprawnościami oraz seniorzy deklarowali poszukiwanie wsparcia i informacji raczej u rodziny i znajomych (odpowiednio 15% i 14% wskazań). Wyniki wskazują na niewielki odsetek osób rezygnujących z pozyskania szczegółowej wiedzy o wybieranych produktach i usługach (rysunek 3.38 i rysunek 3.39).



Rysunek 3.38. Proszę wskazać sformułowanie charakterystyczne/najbliższe dla Pana/Pani w procesie wyboru produktu/usługi w banku (dwie odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

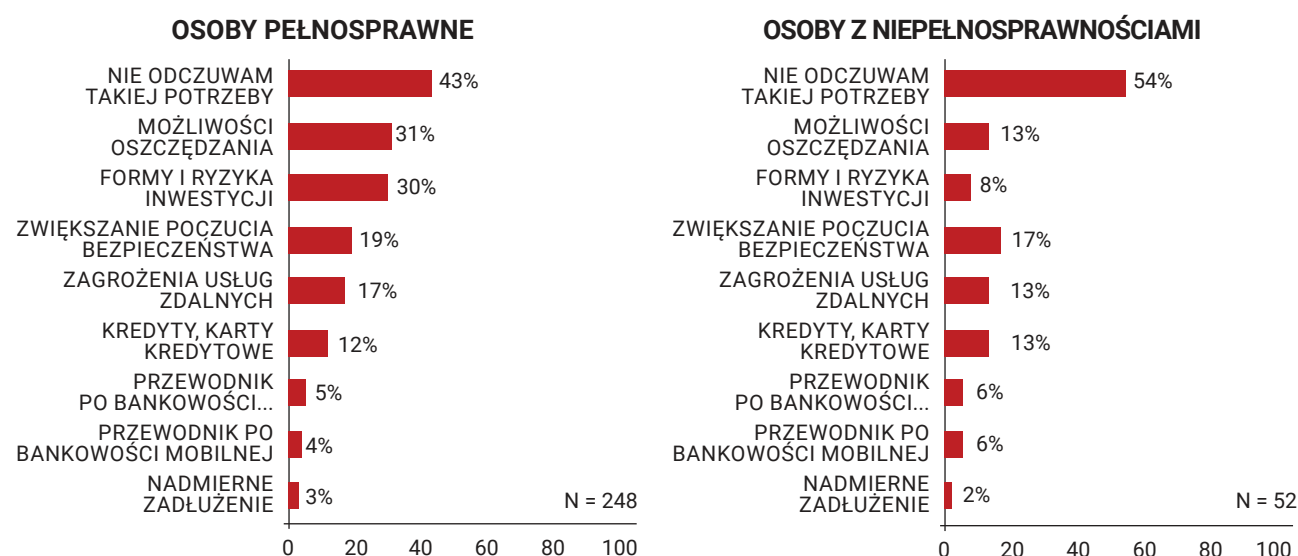


Rysunek 3.39. Proszę wskazać sformułowanie charakterystyczne/najbliższe dla Pana/Pani w procesie wyboru produktu/usługi w banku (dwie odpowiedzi)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

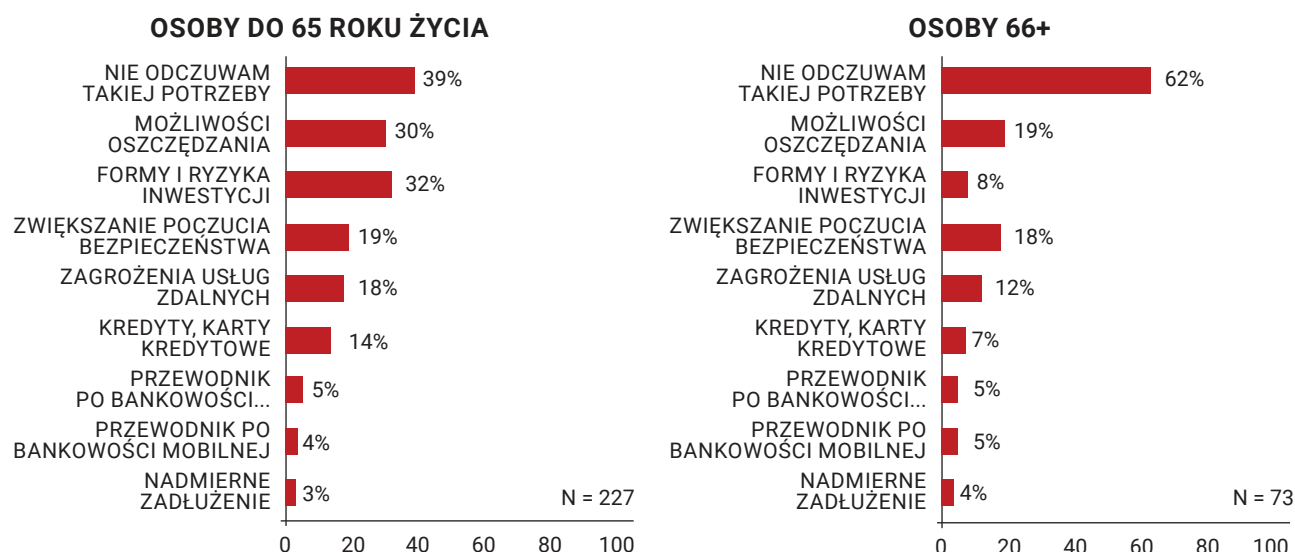
Zainteresowanie respondentów poszerzaniem wiedzy na temat bankowości było zróżnicowane. O ile bowiem grupy klientów pełnosprawnych oraz osób w wieku do 65 roku życia w większości formułowały jakieś oczekiwania informacyjne, o tyle w grupach osób z niepełnosprawnościami oraz seniorów, większość deklarowała brak zainteresowania w tej kwestii. Uczestnicy tych dwóch grup generalnie zadeklarowali niski poziom zainteresowania poszerzaniem wiedzy. Tematami, które interesowały respondentów niedeklarujących niepełnosprawności oraz młodszych były przede wszystkim dwa tematy: możliwości lokowania oszczędności

i inwestycje (oba tematy na poziomie 30%–32% wskazań). Na drugim miejscu deklarowano zagadnienia związane z zagrożeniami: ogólne zagadnienia bezpieczeństwa oraz bardziej szczegółowo, aspekt bezpieczeństwa bankowości zdalnej (na poziomie 17%–19% wskazań). Osoby starsze i z niepełnosprawnościami inwestycjami interesowały się w niewielkim stopniu (po 8%). W pewnym stopniu uwagę ich przykuwała możliwość lokowania oszczędności (13% do 19%). W podobnym stopniu, jak pozostałe grupy deklarowały natomiast chęć zwiększania poczucia bezpieczeństwa (17%–18%) (rysunek 3.40 i rysunek 3.41).



Rysunek 3.40. W jakich obszarach bankowości chciałby Pan/chciałaby Pani poszerzyć swoją wiedzę i rozwinąć umiejętności? (pytanie wielokrotnego wyboru)

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

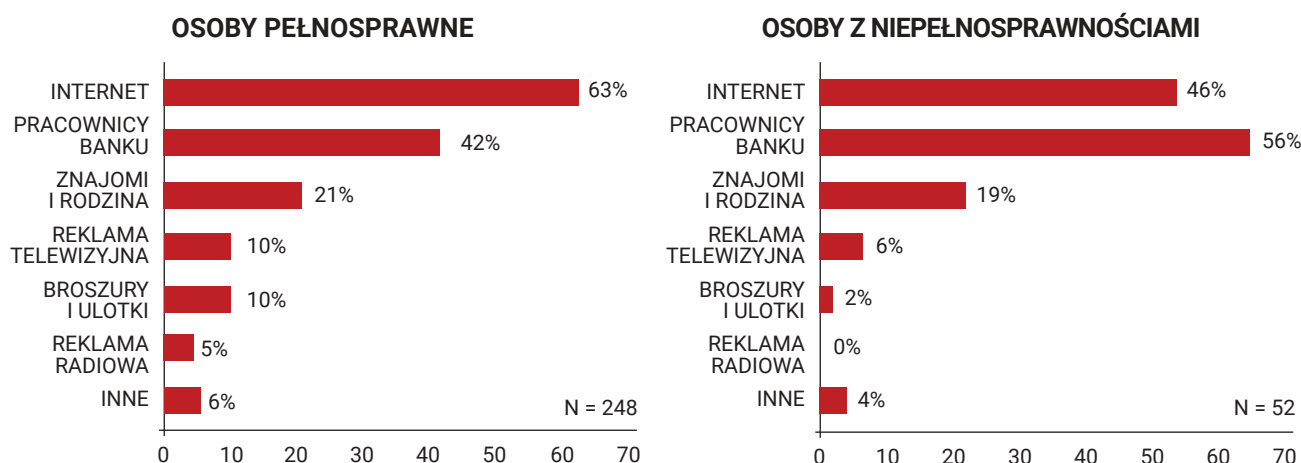


Rysunek 3.41. W jakich obszarach bankowości chciałby Pan/chciałaby Pani poszerzyć swoją wiedzę i rozwinąć umiejętności?

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

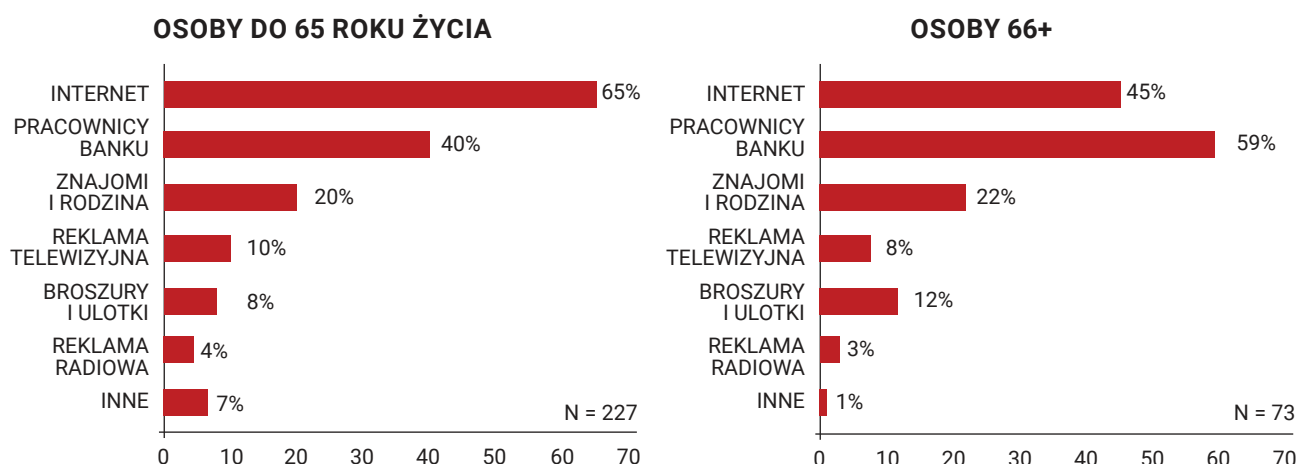
Na pytania o główne źródła informacji dotyczących produktów bankowych, badani wskazali Internet oraz pracowników placówek bankowych. W skali próby, źródła te zyskały odpowiednio 60% i 44% odpowiedzi. W grupach osób pełnosprawnych i niezaliczających się do grupy seniorów było podobnie: jako główne źródło wskazano Internet (odpowiednio 63% i 65%). Pracownicy banku uznawani byli jako źródło informacji dla 40% i 42% badanych. W grupach z niepełnosprawnościami i starszych również wskazywano przede wszystkim te dwa źródła, jednak w odwrotnej kolejności. Badani deklarowali, że posiadane przez nich informacje pochodzą

przede wszystkim od pracowników banku (56% do 59%). Internet jako źródło to 45% do 46% wskazań. Następnie ogół badanych zadeklarował poleganie na informacjach od znajomych i bliskich. W tym przypadku deklaracje były podobne w całej próbie i wahały się wokół 20%. Reklama telewizyjna oraz broszury i ulotki uzyskały w całej próbie około 10% wskazań, aczkolwiek badani z niepełnosprawnościami zadeklarowali jeszcze niższy poziom zainteresowania nimi. Za zupełnie nikły należy natomiast odsetek respondentów wskazujących na pozyskiwanie informacji drogą radiową (4%) (rysunek 3.42 i rysunek 3.43).



Rysunek 3.42. Skąd czerpie Pan/Pani informacje na temat produktów/usług bankowych? (pytanie wielokrotnego wyboru)

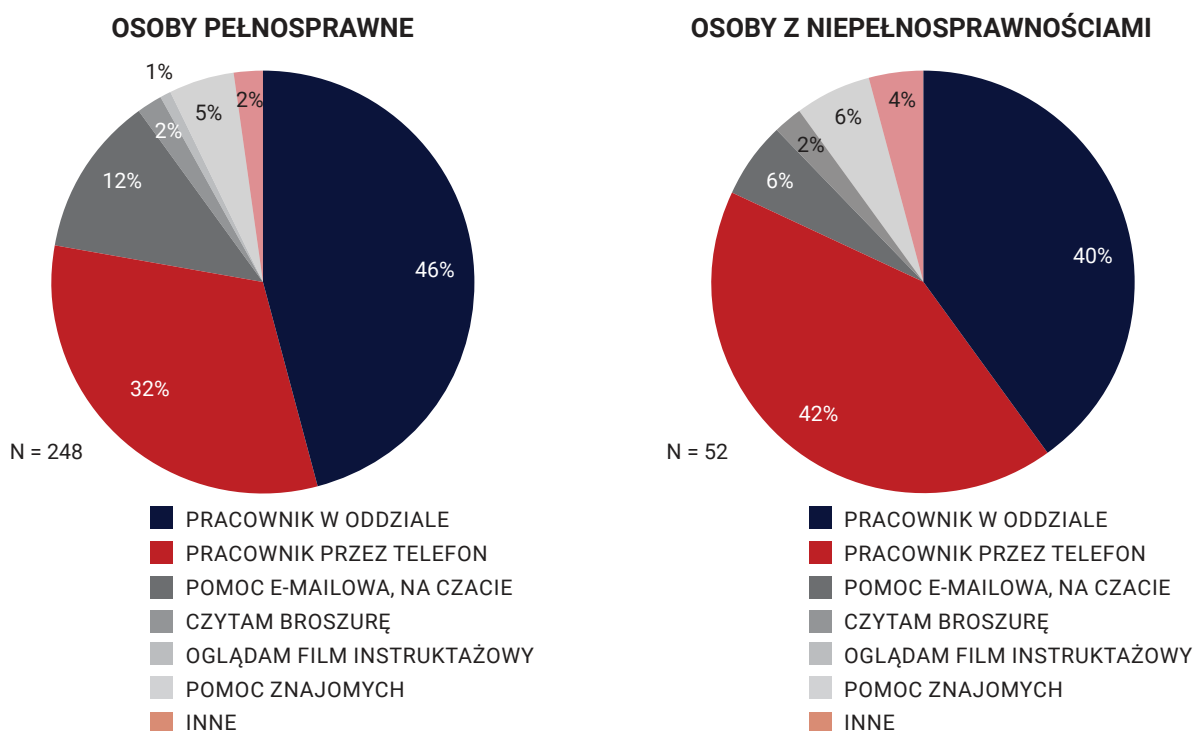
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



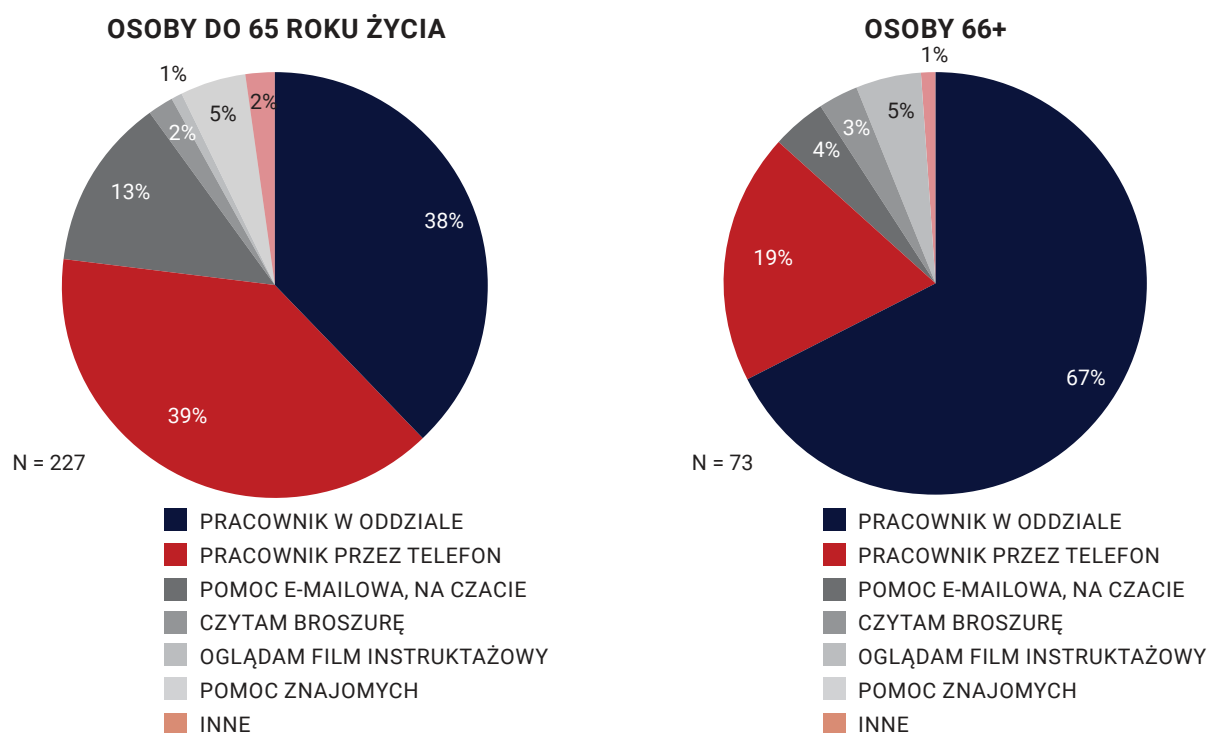
Rysunek 3.43. Skąd czerpie Pan/Pani informacje na temat produktów/usług bankowych? (pytanie wielokrotnego wyboru)
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

Zapytani o to, u kogo szukają porady lub pomocy w sprawach związanych z bankowością, badani w większości odpowiedzieli, że z reguły kierują się do pracowników bankowych. Doprecyzowując, twierdzili, że zapytania kierują bezpośrednio do pracowników w placówkach bankowych (45% wskazań w skali próby) lub telefonicznie (34%). Jak wynika z danych, 11% badanych zadeklarowało, że nawiązuje kontakt z bankiem na czacie lub mejlem. Pozostałe metody stanowiły niewielki odsetek odpowiedzi. Sposób komunikacji z bankiem osób z niepełnosprawnościami

oraz starszych różnił się od praktyk ogółu respondentów przede wszystkim pod względem sporadycznego kontaktu przy pomocy czatu lub mejla. Taką formę komunikacji zadeklarowało jedynie odpowiednio 6% i 4% badanych. Klienci z niepełnosprawnościami relatywnie najczęściej przyznawali, że szukają kontaktu z pracownikiem banku przez telefon (42%). Seniorzy zdecydowanie i jednoznacznie preferowali kontakt osobisty w placówce (67%). Kontakt przez telefon wybrało 19% respondentów z tej grupy (rysunek 3.44 i rysunek 3.45).



Rysunek 3.44. Szukając porady/pomocy, z jakiej formy korzysta Pan/Pani najczęściej?
Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

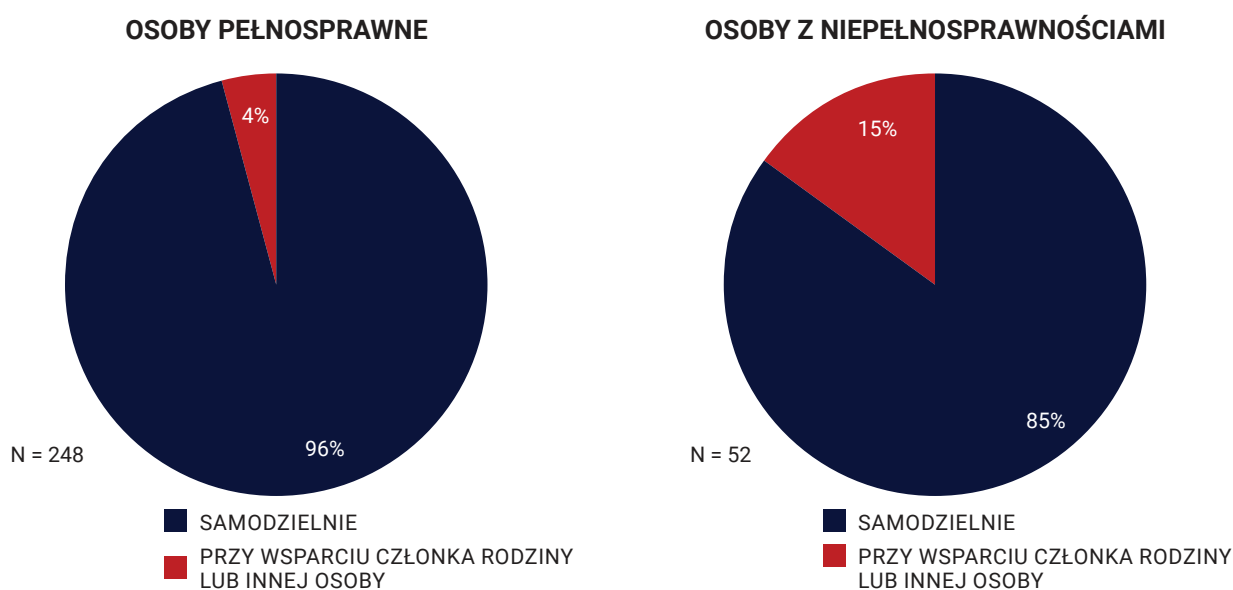


Rysunek 3.45. Szukając porady/pomocy, z jakiej formy korzysta Pan/Pani najczęściej?

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

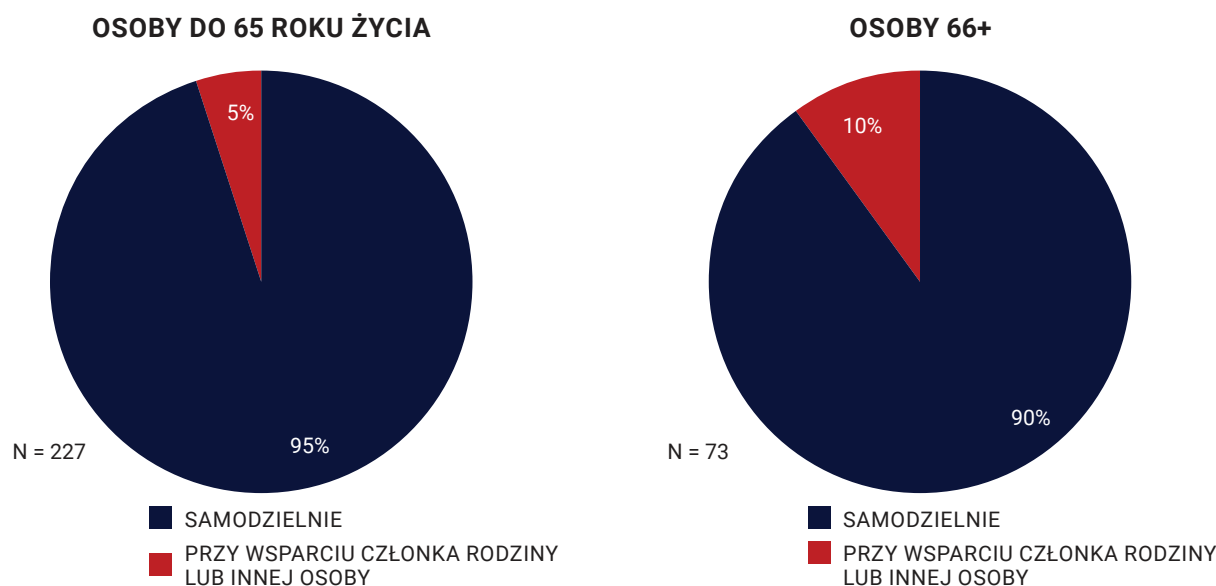
Osoby z niepełnosprawnościami i seniorzy, kontaktując się z bankiem, relatywnie często sięgają po wsparcie innej osoby. Najczęściej takie działania deklarowały osoby z niepełnosprawnościami

(15%). Podobną deklarację złożyło 10% seniorów powyżej 65 roku życia. W zdecydowanej większości osobami wspomagającymi byli członkowie rodziny (rysunek 3.46 i rysunek 3.47).



Rysunek 3.46. W jaki sposób najczęściej kontaktuje się Pan/Pani z bankiem?

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024



Rysunek 3.47. W jaki sposób najczęściej kontaktuje się Pan/Pani z bankiem?

Źródło: ASM Research Solutions Strategy, maj 2024

Przeprowadzona analiza na próbie N=300 (była ona zróżnicowana ze względu na wiek oraz z zachowaniem rozkładu terytorialnego na poszczególne województwa Polski, dodatkowo w próbie zostały uwzględnione osoby z niepełnosprawnościami) pokazała, że wszyscy uczestnicy badanych grup posiadają konta bankowe. Ponadto zauważono następujące postawy i preferencje konsumentów:

- Usługi bankowe inne niż konto: odsetek osób z niepełnosprawnościami i seniorów korzystających z innych podstawowych usług bankowych jest średnio o około 10 punktów procentowych niższy niż dla pozostałej próby w badaniu.
- Bankowość internetowa: zachowania finansowe osób z niepełnosprawnościami nie różnią się od pozostałej części społeczeństwa (trzeba mieć jednak na uwadze, na ile deklaracje respondentów świadczą o samodzielności wykorzystania bankowości internetowej). Zdecydowana większość (83%) korzysta z bankowości internetowej. Wśród osób starszych odsetek użytkowników bankowości internetowej jest znacząco mniejszy. Korzystanie z niej deklaruje 70% osób starszych. Najczęstszą przyczyną braku wykorzystania narzędzi internetowych – zarówno wśród osób starszych, jak i z niepełnosprawnościami – jest brak komputera lub nieumiejętność korzystania z niego.
- Aplikacje mobilne: zarówno respondenci pełnosprawni i niepełnosprawni korzystają z aplikacji mobilnych mniej niż reszta badanych.

W przypadku osób z niepełnosprawnościami odsetek niekorzystających wynosi 37%, w przypadku seniorów 45%. W analizowanych grupach ponad połowa badanych nie korzysta z aplikacji ze względu na brak urządzenia lub nieumiejętność jego wykorzystania. Wśród osób z niepełnosprawnościami 15% badanych nie korzysta z aplikacji. W przypadku seniorów jest to 25% badanych. Przyczyny wykorzystania zdalnych kanałów kontaktu z bankiem są podobne we wszystkich badanych grupach. Są to przede wszystkim czynniki związane z wygodą i oszczędnością czasu.

- Zadowolenie z bankowości elektronicznej: poziom zadowolenia z serwisów bankowości elektronicznej wśród osób z niepełnosprawnościami oraz starszych jest wysoki. Ponad połowa z nich jest bardzo zadowolona z ich funkcjonalności. Ponad jedna trzecia deklaruje zadowolenie na poziomie przeciętnym. Jest to jednak poziom wyraźnie niższy niż w pozostałej części próby, gdzie wysoki poziom zadowolenia deklaruje dwie trzecie badanych. Większość badanych respondentów jest zgodna, że z narzędzi zdalnych (aplikacji mobilnych i internetowych) korzysta się przede wszystkim ze względu na wygodę. Respondenci deklarowali również pozytywne aspekty wykorzystania bankowości elektronicznej, jak oszczędność czasu (korzystanie w dowolnej porze, brak kolejek i szybkość).
- Placówki bankowe: lokalizacja placówek jest najczęściej wskazywanym czynnikiem



przesądzającym o wyborze banku, podobnie jak znacząca rola doradcy w placówce. W przypadku osób starszych i z niepełnosprawnościami jej znaczenie jest jeszcze większe niż w pozostałych grupach. Osoby starsze niemal nie biorą pod uwagę innych czynników. Osoby z niepełnosprawnościami deklarują (podobnie jak reszta społeczeństwa), że ważny dla nich jest także zakres oferty banku oraz polecenie przez inne osoby.

- f. Poziom zadowolenia z oferty banku: badani wykazują wysoki poziom zadowolenia z oferowanych im usług bankowych. Na pytanie o oczekiwane usprawnienia, 29% badanych spontanicznie odpowiada, że ich bank działa dobrze i nie potrzebuje ulepszeń. Znacząca część badanych (44%) deklaruje, że nie oczekuje również dodatkowych form wsparcia ze strony banku.

Przeprowadzona analiza prowadzi również do wniosku, że jeśli w ogóle badani oczekują form wsparcia, to głównie jest to wsparcie:

- a. przez telefon – wśród osób z niepełnosprawnościami
- b. w oddziale bankowym – dla osób starszych.

Podobne oczekiwania formułowane są w odpowiedzi na pytania o potrzeby informacyjne. Przy wyborze produktu bankowego, większość badanych (ponad 80%) opiera się na informacjach pozyskiwanych od pracowników banku, zadając im pytania tak długo, aż uznają, że wszystko jest zrozumiałe. Podobnie postępują osoby starsze i z niepełnosprawnościami. Około 15% spośród nich deklaruje, że kierują się opiniami najbliższych. Korzystanie ze wsparcia innych osób przy kontaktach z bankiem praktykowane jest przez 15% klientów z niepełnosprawnościami i 10% osób starszych. Osoby starsze i z niepełnosprawnościami deklarują niski poziom potrzeb informacyjnych dotyczących bankowości. W największym stopniu dotyczą one zagadnień związanych z bezpieczeństwem i zagrożeniami. Osoby starsze i z niepełnosprawnościami najczęściej uzyskują informacje o usługach od pracowników w placówkach bankowych (odpowiednio 56% i 59%). Internet stanowi ważne źródło informacji dla 45% badanych. Jak wynika z danych, kluczowe są także porady znajomych i rodziny, natomiast inne źródła mają już znaczenie marginalne.

Należy zauważyć, że postrzeganie usług bankowych przez klientów starszych i z niepełnosprawnościami jest pozytywne. Respondenci z tych grup nie oczekują większych zmian w formach obsługi, jednak oczekują,

że ich jakość nie ulegnie pogorszeniu. Wskazano na kilka podstawowych oczekiwań:

- a. zerowe koszty obsługi konta,
- b. dostępność nieodpłatnych bankomatów,
- c. sprawnie funkcjonujące aplikacje mobilne,
- d. przyjazna obsługa w oddziałach.

Badani nie deklarują większych potrzeb informacyjnych ani większego wsparcia. Wśród klientów starszych i z niepełnosprawnościami zaobserwować można dwie formy kontaktu z bankiem:

- a. korzystanie z aplikacji do zdalnego zarządzania kontem,
- b. systematyczne wizyty w oddziałach bankowych.

Obie z nich są wykorzystywane przez użytkowników starszych i z niepełnosprawnościami. Jak wynika z przeprowadzonego badania, 10% badanych nie ma umiejętności potrzebnych do korzystania z aplikacji zdalnych (bariera technologiczna i brak umiejętności). Dotyczy to w szczególności osób najstarszych, które nie oswoiły się z nowymi technologiami w młodszych wiekach.

Jakość obsługi w placówkach bankowych jest ważna dla wszystkich użytkowników:

- a. dla osób stale odwiedzających placówki stanowi zasadniczą metodę zarządzania kontem,
- b. dla osób korzystających z aplikacji stanowi miejsce, do którego mogą zwrócić się w sytuacjach szczególnych (zagubienie danych do logowania, zagubienie karty itp.),
- c. wizytom w placówkach sprzyja postrzeganie bankowych infolinii jako trudno dostępnych, z długim czasem oczekiwania na połączenie,
- d. ocena jakości obsługi w placówkach jest ważnym skojarzeniem przy ocenie satysfakcji z usług bankowych.

Czynnikiem kluczowym dla postrzegania jakości obsługi w placówkach bankowych jest dobra obsługa przez pracownika banku, pełniącego rolę osoby wspierającej, asystenta. Rola konsultanta bankowego nabiera nieco szerszego znaczenia niż tylko sprzedawcy:

- a. jest to rozwiązanie budujące zadowolenie użytkowników,

- b. jest to rozwiązanie szczególnie doceniane przez osoby zarządzające kontem poprzez systematyczne wizyty w placówkach,
- c. przy wyborze produktu bankowego, większość klientów opiera się na informacjach uzyskiwanych od pracowników banku.

Innymi czynnikami oceny jakości obsługi w placówkach bankowych są:

- a. wielkość poczekalni, możliwość swobodnego pomieszczenia wszystkich oczekujących,
- b. oddzielenie stanowisk obsługi od poczekalni,
- c. fizyczna dostępność placówek dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się (starszych, z niepełnosprawnościami wzroku, z niepełnosprawnością ruchową).
- d. możliwość dojazdu i zaparkowania samochodu.

Oczekiwania osób starszych i z niepełnosprawnościami są podobne. Dotyczą one:

- a. dostrzegania i uwzględniania ich indywidualnych potrzeb przez pracowników,
- b. spokojnego miejsca w momencie rozmowy z konsultantem,
- c. umożliwienia realizacji spraw w oddziale w towarzystwie osoby wspierającej,
- d. likwidacji barier architektonicznych i łatwości dostępu do placówek.
- e. przejrzystości dokumentów bankowych.

3.3. Potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami – obsługa w banku (indywidualne wywiady pogłębione – IDI)

3.3.1. Charakterystyka demograficzna badanych grup

Badanie w formie indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) przeprowadzono na próbie celowej złożonej z:

- osób starszych (10 wywiadów) w wieku 65–78, zamieszkujących miasta wojewódzkie, powiatowe i wieś,
- osób z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności

ruchowej (10 wywiadów) w wieku 22–70, zamieszkujących miasta wojewódzkie i powiatowe,

- osób z niepełnosprawnością wzroku (10 wywiadów) w wieku 22–71, zamieszkujących miasta wojewódzkie i powiatowe.
- osób z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu (10 wywiadów) w wieku 28–91, zamieszkujące miasta wojewódzkie oraz powiatowe i wieś.

Badanie zostało przeprowadzone przez moderatorów Agencji *ASM Research Solutions Strategy*. Wywiady były przeprowadzone bezpośrednio w miejscach dogodnych dla respondentów. Nie odnotowano trudności w realizacji prac terenowych (wywiady były realizowane osobiście).

3.3.2. Wyniki i wnioski z badania

Scenariusz badania skoncentrowany był na zagadnieniach satysfakcji respondentów z usług bankowych, częstotliwości i metod kontaktów z bankiem, ze szczególnym uwzględnieniem kontaktów w placówce bankowej, występujących w tych kontaktach utrudnień oraz związanych z nimi oczekiwaniami poprawy warunków korzystania z bankowości.

Podczas badania zaobserwowano, że po pierwsze, pomimo, że respondentami były osoby o różnych rodzajach niepełnosprawności oraz seniorzy, to najważniejsze czynności dotyczące korzystania przez nich z usług bankowych są dość podobne, a czynniki fizycznej sprawności respondentów mają na nie bardzo ograniczony wpływ. Wobec powyższego, zapytano uczestników wywiadów o posiadane usługi, sposoby korzystania z konta, ogólny poziom zadowolenia z usług bankowych oraz zagadnienie gotowości do zmiany dostawcy usług bankowych. Po drugie, badanie pozwoliło stwierdzić, że czynnikiem silnie różniącym praktyki korzystania z usług bankowych jest używanie (bądź nie) narzędzi zdalnych. Zaobserwowano, że w świetle przeprowadzonego badania wyodrębnić można dwa, wyraźnie różne rodzaje praktyk: (a) praktykę opartą na regularnych wizytach w placówkach bankowych; (b) praktykę opartą na korzystaniu z narzędzi zdalnych: mobilnych i internetowych.

Postawy i zachowania we wszystkich grupach – konta osobiste

Potrzeba posiadania konta bankowego wydawała się dla respondentów sprawą oczywistą, jednak jego wybór nie angażował na ogół ich wielkiej uwagi. Ważne było dla nich, by konto, na którym deponują swoje środki, było bezpieczne oraz aby można było z niego



wygodnie korzystać. Badani byli na ogół zdania, że ich potrzeby w tych obszarach są właściwie zaspokajane i w trakcie badania nie zauważono, by badani mieli zastrzeżenia do usług, jakie otrzymali w swoim banku.

Ogólnie byłem i jestem zadowolony z tej obsługi, którą tam mam
(Osoba starsza _mężczyzna 66l).

Wszyscy uczestnicy badania posiadali konta osobiste, które służyły im głównie do deponowania środków wpływających od pracodawców, kontrahentów czy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, względnie od znajomych oraz do obsługi codziennych wydatków. Posiadali na ogół jedno takie konto. Ważną jego cechą, na którą zwracali uwagę prawie wszyscy badani było to, by jego prowadzenie nie pociągało za sobą kosztów. Zdawali sobie sprawę, że ewentualny brak opłat za usługi jest możliwy tylko pod warunkiem spełnienia konkretnych warunków. Swoje zadowolenie z korzystania z konta opierali jednak na przekonaniu, że w praktyce spełniają te warunki, co pozwalało im traktować konto jako bezpłatne.

Ja w tym banku nie mam żadnych oprocentowania, 1% co płacę jakies za ubezpieczenie, a tak to ja mam wszystko na zero. Warunki, które tam trzeba spełnić, że te 300 zł miesięcznie wydać trzeba kartą czy blikiem i wtedy to wszystko jest w formie zerowej.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 71l)

Oni tam mają prowadzenie konta do dwudziestego siódmego roku życia za darmo.
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _mężczyzna 23l)

Jeśli natomiast obserwowali, że bank pobiera opłaty z tytułu prowadzenia konta, wyrażali swoje niezadowolenie, które jednak niekoniecznie prowadziło do zmiany banku. Z deklaracji badanych wynikała niechęć do zmiany banku. Zdecydowana większość badanych deklarowała utrzymywanie konta osobistego w tym samym banku od bardzo dawna (bardzo często, pierwsze w życiu). Jak wspominali uczestnicy badania powyżej 50 roku życia, historia ich konta osobistego sięga lat 90. XX wieku, kiedy to zakłady pracy przestawały wypłacać pracownikom wynagrodzenia w gotówce i skłaniały ich do otwierania tzw. Rachunków Oszczędnościowo Rozliczeniowych.

Mamy wspólne konto z małżonkiem, odkąd [...] się zakładało te ROR-y, to w tym banku i nie zmienialiśmy.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _kobieta 65l)

Pensję z zakładu przechodziły do banku i tam pierwszy mąż miał zakład jego, podpisywał tam umowę z bankiem tym. A ja później, po iluś tam latach [...] dopisałam się do niego po prostu
(Osoba starsza _kobieta 68l)

Respondenci w wieku 22–29 deklarowali, że wybór banku podyktowany był poleceniem ze strony rodziny lub znajomych.

[Zostałem zapisany] przez rodziców tak naprawdę właściwie, bo zapisali mnie i od tamtej pory korzystam po prostu z banku (...).
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _mężczyzna 28l)

W tych przypadkach zmiany banku, przyczyną była najczęściej zmiana miejsca zamieszkania, lokalizacji oddziału, z którego fizycznie korzystali. Sporadyczne przypadki w badaniu dotyczyły zmiany banku ze względu na marketingowe zachęty i bonusy stosowane przez inne banki oraz sytuacje, w których migracja wynikała z niezadowolenia z usług.

Postawy i zachowania we wszystkich grupach – lokaty

Wskazuje się na aktywność badanych w zakresie gromadzenia kapitału, co dotyczyło przede wszystkim osób starszych. W tym przypadku respondenci nie byli lojalni wobec banków, w których mieli konta osobiste. Kierowali się oferowanymi warunkami cenowymi, a przede wszystkim wysokością oprocentowania. Często zakładali lokatę w banku, który oferował im korzystne oprocentowanie, nawet nie mając z nim żadnych wcześniejszych doświadczeń. Informacje na temat lokat uzyskiwali z reklam oraz od znajomych.

O tych lokatach [...] Wejdę w Internet, nieraz przeczytam co tam jest ciekawego, co mają do zaoferowania, a jak nie jestem pewna, to idę do tego banku się dowiaduję.
(Osoba starsza _kobieta 67l)

Korzystam tak naprawdę z kilku banków. [...] Znalazłem reklamę oprocentowania w [...] i stąd mój wybór.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 45l)

Znajomi wiedzą, że jestem osobą samotną i [...] dzielę się ze [mną] swoimi spostrzeżeniami, nowinkami. Podpowiadają, żeby czegoś spróbować albo żeby dopytać u źródła.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 49l)

Postawy i zachowania we wszystkich grupach – kredyty

Ocena zdolności kredytowej przez bank, a także proponowana wysokość oprocentowania były czynnikami, które miały wpływ na zadowolenie z banku, z którego korzystali badani. Obok kredytów gotówkowych, korzystano również z kredytów związanych z zakupem sprzętów na raty. W takich przypadkach, to nie klient, lecz sprzedawca decyduje o wyborze kredytodawcy, więc kredyt może być uruchomiany w banku, z którego respondent wcześniej nie korzystał.

Sposoby korzystania z konta bankowego

Sposoby korzystania z konta przez osoby starsze i z niepełnosprawnościami były zróżnicowane. Wynikało to z rodzaju niepełnosprawności charakteryzujących poszczególne osoby, w znacznie większym stopniu było to pochodną ich umiejętności w posługiwaniu się nowymi technologiami oraz obsłudze narzędzi elektronicznych. Uczestnicy badania dokonywali płatności gotówką podejmowaną w oddziale bankowym, także gotówką podejmowaną w bankomacie, dokonywali płatności kartą, płatności telefonem poprzez aplikację mobilną czy portfel cyfrowy oraz BLIK.

Biorąc pod uwagę sposób zarządzania kontem, wyodrębniono dwa rodzaje aktywności: zarządzanie kontem w trakcie wizyt w oddziale, zarządzanie kontem przy użyciu aplikacji bankowych (w telefonie lub komputerze). Przeważająca część osób zarządzających kontem za pośrednictwem wizyt w oddziale deklarowała bowiem nieumiejętność obsługi aplikacji i posługiwanie się tylko tradycyjnymi metodami płatności (gotówka, karta plastikowa).

Ja nie mogę nic w Internecie, bo nie wierzę. Nie, telefonem nie, bo ja jestem starej daty, to nie robię. I tak jak mówiłam muszę mieć wszystko potwierdzone. I karta. Kartą płacę, dostajemy wydruki, a jak mam gotówkę to płacę gotówką w zależności jak mi pasuje. Raczej więcej teraz ostatnio kartą operuję (Osoba starsza _kobieta 67I)

Ja nie mam karty. Mąż czasem płaci kartą. Jak mało pieniędzy w portfelu, bo jeszcze nie pobrane. No to płaci kartą. Aplikacja też już nie dla mnie. Miałam zaniki pamięci i zaniki mowy. (Osoba starsza _kobieta 65I)

Osoby korzystające z aplikacji bankowych natomiast preferowały formy kontaktu z bankiem oparte na nowych technologiach: płatnościach telefonem i BLIK-iem. Rzadko korzystali z płatności

gotówkowych oraz starali się unikać wizyt w placówkach bankowych.

[Płacę] kartą, bo gotówki to szczerze mówiąc to rzadko kiedy... Wypłacam też w bankomacie, ale to no rzadziej. Nawet nie wiedziałam, że ja mogę iść blikiem wypłacić pieniądze z bankomatu (Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 49I)

W sklepie to jak mam limit do 50 zł bardzo często korzystam z telefonu, czyli Google Pay, [...] No to, jeżeli zakupy mam powyżej 50 zł to normalnie kartą płacę, ale najczęściej to gotówką. Staram się zaoszczędzić pieniądze na koncie bankowym, a najczęściej to płacę gotówką. Gotówka to jest wolność, nikt nie inwigiluje. (Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _mężczyzna 33I)

Ogólny poziom zadowolenia z usług bankowych

Ogólna ocena usług bankowych była we wszystkich badanych grupach zdecydowanie pozytywna. Sytuacje, w których badani rozważaliby przeniesienie konta osobistego do innego banku były sporadyczne. W wielu przypadkach, na pytanie o to, co mogłoby skłonić ich do zmiany konta odpowiadali, że mogłoby się to zdarzyć tylko w przypadku, gdyby ich bank zakończył działalność. Brak chęci zmiany banku wynikał m.in. z zadowolenia z poziomu otrzymywanych usług bankowych, na które składały się takie czynniki, jak wiarygodność banku, poczucie bezpieczeństwa i jakość codziennej obsługi.

Nie interesowałem się nigdy tym, [...] bo mi to odpowiada. Gdyby tu mi nie odpowiadało, to bym szukał czegoś innego i bym coś na ten temat mógł powiedzieć. [...] Ja nie szukam niczego innego, bo tu jest wszystko OK. (Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 57I)

Przekonania, że ich potrzeby dotyczące usług bankowych są na tyle podstawowe i skromne, spowodowały, że wybór banku nie miał dla nich dużego znaczenia.

Jak byśmy więcej, czy tam te kredyty czy coś, korzystali z tych tam, to może by człowiek tam biadolił albo coś by tam narzekał i wtedy myślał, że mogłoby być tak a nie inaczej. Ale jak my tak nie korzystamy z tego, więc trudno mi ocenić. (Osoba starsza _kobieta 68I)

Badani uważali, że jakość obsługi w bankach jest na zbliżonym poziomie.



Nie widzę jakichś specjalnych wyróżników w którymkolwiek z banków. Mniej więcej funkcjonują na podobnym poziomie i pod względem obsługi i oferty. [...] Wszystkie banki mają ofertę kredytową, prowadzenie konta, lokat, itd. Więc moim zdaniem, nie tylko mój bank się jakoś specjalnie nie wyróżnia, ale mniej więcej banki w Polsce mają ten sam zakres swoich działań. Jeśli się czymś wyróżniają, to na dany moment jakąś promocją.

(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 45l)

Pojawiły się także deklaracje dotyczące długoletnich relacji z bankiem.

Jak już mam od początku konto, to chciałabym do końca życia mieć w jednym. [...] Takie mam podejście do tego tematu
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 91l)

Zdaniem uczestników badania procedura ewentualnej zmiany banku wydaje się im trudna i wymagająca wysiłku.

Już jestem emerytem i ja nie jestem taki, jak to się mówi w tych tematach biegły, żebym ja sobie sam poradził
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _mężczyzna 70l)

Badani wskazywali na kilka hipotetycznych czynników, które mogłyby przyczynić się do zmiany banku (często jednak zaznaczali, że ich zaistnienie jest bardzo mało prawdopodobne). Należały do nich:

- likwidacja placówki, z której przyzwyczaili się korzystać lub pojawienie się innej, nowej placówki niedaleko ich miejsca zamieszkania, do której wygodnie byłoby im się dostać.

Gdyby bank był gdzieś blisko mnie i tam jakieś placówka banku, to może bym się zdecydował. Ale raczej chyba nie, bo to ja nie lubię tak zmieniać.
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _mężczyzna 70l)

Jeśli okazałoby się, że nie umiem znaleźć nawet bankomatu, czy w jakiejś nowej lokalizacji oddziału, w którym musiałabym coś załatwić albo np. oddział nie byłby przygotowany na moją niepełnosprawność, no to wtedy zastanawiałabym się nad zmianą.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 49l)

- wyraźne pogorszenie się warunków cenowych dotyczących korzystania z konta.

Konto mam darmowe, pod warunkiem, że wykonam ileś tam transakcji w miesiącu na jakieś konkretne kwoty. Jakby to zostało jakoś diametralnie zwiększone i bym tego nie realizowała.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 35l)

- w szczególności opłaty za wypłaty z bankomatów oraz dostępność tych bankomatów.

I te płatne bankomaty czy płatne przelewy, opłaty ogólnie za takie drobne usługi różne, to myślę, że wtedy bym szukała innego banku.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 35l)

- utrata zaufania do dotychczasowego banku.

Jakby się pojawiły jakieś takie opłaty, nie... Powiedzmy – taki drobny druczek, nagle do mojego konta zostałyby coś dołączone, o czym nie zostałabym poinformowana wprost, że tak to powiem. No to na pewno bym zmieniła bank.
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 29l)

Kiedy ktoś by mi się włamał na konto
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 41l)

Przez pomyłkę pracownika jakbym stracił jakąś dużą sumę pieniędzy.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _mężczyzna 29l)

- wyraźne pogorszenie usług w oddziale (dotyczy osób korzystających z obsługi w oddziałach).

[Kiedy] byłaby zła obsługa banku: nie wytłumaczono by mi, nie pomogli by mi wtedy, kiedy bym tego potrzebowała.
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 41l)

Korzystanie z usług bankowych – codzienne kwestie

Uczestnicy badania korzystali zarówno z obsługi w placówkach bankowych, jak i zdalnych kanałów kontaktu. Obsługa w oddziale wiązała się z brakiem umiejętności, narzędzi, nieufnością wobec nowych rozwiązań, takich, jak na przykład płacenie telefonem albo BLIK-iem i sprzyjała korzystaniu z gotówki.



Praktyka ta była jednak wykorzystywana również przez osoby deklarujące brak korzystania z aplikacji ze względu na stan zdrowia, w szczególności dotyczyło to osób z niepełnosprawnością wzroku.

Aktywność online wiązała się z gotowością do korzystania z nowoczesnych rozwiązań, takich jak BLIK czy płatności telefonem. Zauważono, że grupa ta również odwiedzała placówki bankowe, niemniej jednak robiły to bardzo sporadycznie.

Wśród badanych były osoby stosujące obydwa kanały kontaktu z bankiem. Były to na przykład osoby, które na co dzień używały aplikacji bankowych, ale nie wszystkie operacje potrafiły zrobić samodzielnie i dlatego częściej decydowały się na wizyty w banku. Zdarzały się też osoby łączące te praktyki, na przykład łącząc zdalne zarządzanie kontem osobistym z praktyką regularnych odwiedzin w banku (np. prowadzącym produkty oszczędnościowe). Ich obecność nie miała jednak znaczenia dla ogólnego obrazu praktyk stosowanych przez osoby badane.

Zarządzanie kontem poprzez wizyty w oddziale

Obsługa konta poprzez wizyty w oddziale najczęściej wynikała z niewystarczających umiejętności w posługiwaniu się technologiami cyfrowymi. Najczęściej badani nie posiadali aplikacji bankowych i nie wyrażali chęci ich posiadania.

*Jeżeli już coś muszę, to raczej jadę do banku. W Internecie nie jestem biegły.
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _mężczyzna 70l)*

Wizyty w oddziałach odbywały się z różną intensywnością. W niektórych przypadkach rytm miesięcznych wizyt wynikał z chęci odebrania wyciągu z konta lub podjęcia świadczenia czy wynagrodzenia. Pojawiły się również deklaracje wizyt w banku w odpowiedzi na telefon pracownika banku, który zachęcał do wykonania jakiejś czynności. Najczęściej były to decyzje związane z obsługą lokat.

Większość badanych, którzy regularnie odwiedzali oddziały deklarowała, że są obsługiwani przez wyznaczonego im konsultanta. Badani rozpoznają go z wyglądu i sami również czują się przez niego rozpoznawani. Badani często wskazywali, że konsultant lub doradca pozostaje z nimi w kontakcie telefonicznym lub SMS-owym. Dzwoni lub pisze do nich na przykład w momencie, gdy zbliża się termin zapadalności lokaty. Z drugiej strony, gdy powstaje taka potrzeba, również oni sami mają możliwość, by zadzwonić do placówki i umówić się na spotkanie w sprawach związanych z zarządzaniem kontem.

Dostałem bardzo przemiłą panią, która się mną zajmuje. Pani Beata od bardzo dawna... i jakiegokolwiek są tam sytuacje czy nowości coś to dzwoni do mnie, jadę, rozmawiamy, ustalamy szczegóły.

(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 71l)

Ważnym zadaniem konsultanta lub doradcy jest również wyjaśnianie klientom realizowanych transakcji oraz omawianie interesujących ich ofert. W opinii badanych pomoc konsultanta gwarantuje, że mają większą świadomość, jakie operacje dzieją się na ich rachunkach. Nawet jeśli badani przyznają, że za pośrednictwem różnych mediów byli odbiorcami różnych przekazów marketingowych, to jednak zasadniczym, wiarygodnym źródłem pozostaje dla nich pracownik banku.

*Najczęściej, telefonicznie mamy informację. Nie wiem, ale to już chyba tam z centrali, bo nie od [...] naszej Pani. [...] [Wówczas] odbieram telefon. Wysłucham o co chodzi, ale przekazuję, że dziękuję. Mam swoją Panią. Z nią się skontaktuję.
(Osoba starsza _kobieta 68l)*

Obecność konsultanta podczas obsługi należy uznać jako zdecydowanie dobrą praktykę, która wpływa na zadowolenie klienta. Niektórzy badani (głównie 65+) z przyjemnością traktowali wizytę w oddziale, także jako okazję do spaceru lub odskocznię od codziennej rutyny.

*Na mój dzisiejszy wiek i stan i możliwości to w zasadzie najlepiej jak ja osobiście. [...] To najlepiej. Najlepszy sposób to jest, jeżeli ja pójdę sama, jakoś mnie ktoś tam poprawi czy naprowadzi.
(Osoba starsza _kobieta 65l)*

*Ja wolę iść, mieć tak na miejscu, bo mi wtedy inne jeszcze pytania dochodzą. Inaczej się rozmawia.
(Osoba starsza _kobieta 67l)*

*Przez telefon nie zawsze dobrze też usłyszę, dosłyszę. Więc tak mi chyba, wygodniejszy jest kontakt bezpośredni.
(Osoba starsza _kobieta 68l)*

Konieczność wizyt w oddziale wynika z rodzaju niepełnosprawności. Część uczestników badania postrzegała takie wizyty jako uciążliwe. Osoby niekorzystające z aplikacji bankowych wybierały kontakt telefoniczny z bankiem, który umożliwiał im nawiązanie kontaktu z pracownikiem banku. W takich sytuacjach badani preferowali rozmowę z człowiekiem,



a nie robotem. Wielu badanych skarżyło się na długi czas oczekiwania na rozmowę poprzez infolinię. W większości przypadków był to argument wyjaśniający preferencję korzystania z oddziału.

*Przez telefon nie zawsze tam wyraźnie słychać tych ludzi, którzy obsługują infolinię. Więc wolę jednak w oddziale osobiście z kimś rozmawiać, bo to zawsze można lepiej się dogadać.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 35l)*

*Staram się z aplikacji nie robić, bo niedobrze [widzę]. Tak, że czasem to wolę iść do tego banku. Tam zawsze mam takiego człowieczka, że przyjdzie mi wszystko wytłumaczyć.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 46l)*

Czynniki zadowolenia i niezadowolenia związane z korzystaniem z oddziałów

Respondenci, którzy preferowali korzystanie z usług bankowych w placówce wskazali na dwie kluczowe dla nich kwestie: ogólna jakość i wygoda obsługi w placówce oraz relacja z konsultantem. Pierwszym skojarzeniem, jakie nasuwało się respondentom pytany o ocenę banku była jakość obsługi. W takich przypadkach, w których badani deklarowali kontakt z konkretnym konsultantem, z reguły wyrażali oni satysfakcję z tego rozwiązania. W pozostałych przypadkach deklarowano, że kontakt z pracownikiem banku w oddziale byłoby dla nich rzeczą pożądaną, bądź wyrażali smutek, że jakość obsługi, którą uzyskują, nie jest dla nich satysfakcjonująca.

*Taki, nie wiem asystent opiekun, który jakby miałby cały czas na uwadze moją osobę, kto by delikatnie przypominałby o istnieniu banku. Brakuje takiej większej inicjatywy i trochę takiego wyręczania, takiego przypominania się.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 49l)*

*Więcej czasu poświęcić dla klienta powinien pracownik banku. Gdyby na przykład klient banku [miał] swojego prowadzącego. Tak, ja już tą osobę wizualnie znam, znam jej głos. Telefonicznie wtedy można wiele spraw załatwić, ale gdy raz załatwia jeden pracownik, raz drugi pracownik, to później nie wiadomo.
(Osoba starsza _kobieta 76l)*

Dobre by było jakby np. też telefonicznie przypomnieli. Dużo rzeczy nam się umyka, jak to się mówi i się zapomina. [...] Te przypomnienia,

*w stosunku szczególnie do starszych ludzi to jest dobre, to jest dobre, to to popieram, pochwalam.
(Osoba starsza _mężczyzna 74l)*

Istotne z punktu widzenia jakości obsługi dla korzystających z oddziałów były problemy związane z organizacją przestrzeni w oddziale i wokół niego. Były to głównie takie kwestie, jak:

- wielkość poczekalni w oddziałach bankowych – niektórzy badani sygnalizowali bowiem, że placówki bankowe są zbyt małe, co powoduje, że klienci muszą oczekiwać na swoją kolej na zewnątrz.

*Jest pewna ograniczona liczba na poczekalni, a reszta w zimę musi stać na powietrzu.
(Osoba starsza _mężczyzna 75l)*

- dyskrecja kontaktu z pracownikiem bankowym – istotne było to, by klient miał poczucie, że rozmowa nie jest słyszana przez innych oczekujących w banku, a także, by rozmowy w poczekalni nie zakłócały przebiegu rozmowy. Dotyczy to w szczególności osób słabosłyszących.

*Same te kasy są fajnie położone. Tak że nikt nikomu nie przeszkadza, nie ma jakichś luster, że jeden drugiego tylko podgląda, ile wzięt, pobrał pieniędzy. To jest takie dosyć, bardzo ważne, że tam jest takie tabu zachowane. Że pobierasz pieniądze i ci nikt nie krzyczy, że „Ma pani do wypłaty...”
(Osoba starsza _kobieta 66l)*

- Warunki fizycznej dostępności placówek – część badanych wyrażało niezadowolenie, że w pobliskich placówkach bankowych występują jeszcze przeszkody architektoniczne.

*Kiedy muszę skorzystać z placówki stacjonarnej i muszę przejść sporą odległość i po schodach, czyli jest to dla mnie utrudnienie.
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 70l)*

Dla części badanych problemem był również oddział zlokalizowany w miejscu tłocznym i takim, w którym dotarcie do niego (np. po wyjściu z samochodu) wymaga pokonania trasy pieszo lub na wózku. Wyrażono również niechęć do obsługi w centrach handlowych.

*[W galerii handlowej] ciężko dostać się do wind, nie wiem, trzeba zjeżdżać. Plus też strasznie dużo ludzi tam jest. Też unikam takich miejsc.
(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 22l)*

- dostępność miejsc parkingowych – często wskazywanym problemem był brak dostatecznej liczby miejsc parkingowych w pobliżu oddziału banku.

Dla mnie negatywną rzeczą, którą tam jest, to jest tylko jedna kwestia parkingów samochodem. (osoba starsza_ mężczyzna 66l)

Powinno przed bankiem takie miejsce oznakowane się znajdować dla osoby, która posiada kartę parkingową osoby niepełnosprawnej. (Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta70l)

Praktyka zarządzania kontem w oparciu o aplikacje bankowe

Zdecydowana większość uczestniczących w badaniu zarządzała swoim kontem za pośrednictwem aplikacji bankowych. Deklarowali jednocześnie, że unikają wizyt w oddziale. Badani wskazywali, że na fizyczny kontakt z placówką bankową decydują się bardzo rzadko – raz lub kilka razy w roku. Kiedy tylko jest to możliwe wybierają kontakt za pośrednictwem aplikacji (czatu), czasami kontakt telefoniczny.

Co mi najbardziej odpowiada, że nie muszę chodzić do placówki. (Osoba o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta70l)

Do banku udają się jedynie w sytuacjach wyjątkowych, do których należą np. zagubienie karty, telefonu, zapomnienie haseł dostępu itp. Dzieje się tak dlatego, że wizyty w placówkach bankowych postrzegane były jako sprawa uciążliwa i zbędna. Badani korzystający ze zdalnych kanałów dostępu do banku mają poczucie, że za pośrednictwem aplikacji są w stanie zaspokoić wszystkie swoje potrzeby i jest to czynnik budujący ich zadowolenie.

Miałem chyba 2 czy 3 razy możliwość rozmawiania w okienku z paniami lub jakąś infolinią i było to związane z odblokowaniem czy ze zmianą limitu na karcie bankomatowej. A wszystkie pozostałe czynności udało mi się robić zdalnie. (Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 45l)

Lepiej się żyje z taką aplikacją. Nie trzeba gdzieś łączyć po bankach czy coś, tylko można wszystko szybko ogarnąć. (Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _mężczyzna 27l)

Badani mieli jednocześnie poczucie, że wszystkie banki w Polsce (nastawione na obsługę konsumentów takich jak oni) mają podobną ofertę aplikacji do zdalnego zarządzania kontem oraz że ich jakość jest satysfakcjonująca.

Myślę, że aktualnie to większość banków ma swoje aplikacje mobilne i to już jest na podobnym, podobnej jakości. (Osoba z niepełnosprawnością słuchu _mężczyzna 34l)

W sytuacji, gdy badani nie potrafili zrealizować transakcji lub rozwiązać problemu przez aplikację, kontaktowali się z bankiem poprzez chat lub telefon. Nadal bowiem starali się uniknąć wizyty w placówce.

Telefon najszybciej. I też nie trzeba długo [...] na linii czekać, żeby się ktoś zgłosił. [...] Wszystko prosto, na temat i zwięźle powiedzą. (Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _mężczyzna 27l)

Odnotowano problemy związane z długim oczekiwaniem na połączenie. Długi czas oczekiwania na infolinię był często wymieniany jako negatywny aspekt świadczonych usług bankowych.

Długie spędzenie czasu przy telefonie, aby dzwonić do obsługi klienta (Osoba z niepełnosprawnością ruchu _mężczyzna 24l)

Osoby posługujące się nowymi technologiami poszukują w znacznej mierze informacji o ofercie w Internecie. Ważną również rolę odgrywała rodzina i znajomi. Jednocześnie, czynnikiem wpływającym na mniejszą satysfakcję z usług danego banku jest nadmierna i natarczywa komunikacja marketingowa ze strony banku.

Czynniki zadowolenia i niezadowolenia z bankowości elektronicznej

Czynnikiem budującym zadowolenie klientów korzystających z aplikacji była jej funkcjonalność. Jako czynniki szczególnie istotne wskazano:

- Intuicyjny charakter, mający wpływ na łatwość i szybkość posługiwania się aplikacją.

Jak założyłam [...] to było bardzo intuicyjne po prostu gdzie wejść, co zrobić, żeby ten szybki przelew wykonać. (Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 22l)



Dla mnie mocne to jest na pewno ta aplikacja i możliwość podglądu do wszystkich kont, środków itd. Ustawienia sobie tego przez aplikację, gdzie nie muszę z nikim rozmawiać, wystarczy, że widzę dobrze i mogę sobie wszystko tam poklikać, pozafatwować. To jest bardzo mocna strona dla mnie bardzo. (Osoba z niepełnosprawnością słuchu _kobieta 35l)

Ich aplikacja jest po prostu czytelna. Dostają wyraźne litery, cyfry i wszystkie produkty są w jednym miejscu. (Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _kobieta 22l)

- Szybkość jej działania i fakt, że procedury za jej pośrednictwem nie wymagają długiego czasu oczekiwania.

Plusem są przelewy natychmiastowe. Szybka możliwość pożyczki. Dosłownie moment. (Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _mężczyzna 27l)

- Szeroki zakres usług oferowanych przez aplikację. W szczególności to, że poza wyjątkowymi przypadkami aplikacja daje możliwość uniknięcia wizyt w oddziale.

Bardzo rozszerzone usługi, dla których nie muszę chodzić do placówki. (Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 70l)

Ta aplikacja [...] no to, to teoretycznie teraz wszystko można zrobić: kupić bilet i parkingowy, i autobusowy. (Osoba z niepełnosprawnością słuchu mężczyzna _29l)

Wobec faktu, że nie wszystko można wykonać zdalnie, ważnym czynnikiem oceny i satysfakcji obsługi pozostał kontakt bezpośredni. Osoby korzystające z czatu wykazywały zadowolenie z otrzymanych usług. Inną metodą był kontakt telefoniczny. W odniesieniu do niego opinie badanych były podzielone. Część badanych uważała taką formę kontaktu za satysfakcjonującą. Dotyczyło to w szczególności osób, które identyfikowały swoich konsultantów lub doradców jako tych, do których mogą skierować swoje problemy. Gorzej natomiast wyglądała sytuacja osób dzwoniących na infolinię, gdzie przedmiotem skarg był wspomniany już długi czas oczekiwania i obecność botów.

Żeby ta infolinia była dostępna nie tylko od siódmej tam do dwóch do dwudziestej tylko przez całą dobę. (Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _kobieta 22l)

Jak wynika z opinii badanych, osoby zarządzające kontem zdalnie sporadycznie musiały jednak również udawać się do oddziału. W takich przypadkach, czynniki wpływające na ocenę jakości obsługi były podobne do tych, które deklarowali stali bywalcy placówek bankowych. Choć opisywana tu grupa starała się generalnie unikać wizyt w placówkach banku, to nie dla wszystkich taka konieczność jawiła się jako uciążliwa. Dobrej ocenie obsługi w oddziale, również w tej grupie, sprzyjało posiadanie przez klienta własnego konsultanta lub doradcy, osoby znanej już wcześniej i takiej, z którą można umówić się wcześniej, by uniknąć stania w kolejce.

Wpływ różnych rodzajów niepełnosprawności na korzystanie z usług bankowych

Respondenci badania były osobami o różnych rodzajach i stopniach niepełnosprawności. Jak już podkreślono, rodzaje niepełnosprawności nie miały na ogół istotnego znaczenia dla sposobów korzystania z usług bankowych. Powodowały jednak, że niektórzy badani deklarowali określone trudności i potrzeby.

Potrzeby związane z wizytami w placówkach bankowych

Biorąc pod uwagę ogół badanych posiadających indywidualne potrzeby wynikające z niepełnej sprawności, stwierdzić należy, że generalnym ich oczekiwaniem było, by ich potrzeby były przez banki dostrzegane i uwzględniane. Jak ujmuje to jedna z badanych osób, problemem może być fakt, że obsługa banku nie wie, jak zachować się w stosunku do osoby z niepełnosprawnością.

Często spotykam się z tym, że ludzie nie wiedzą, jak reagować na moją obecność. (Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 22l)

Większość badanych bardzo pozytywnie reaguje, gdy widzi, że przedstawiciele banku otaczają ją szczególnym wsparciem i jest to niezależne od rodzaju jej niepełnosprawności.

Powiedziałam, że jestem osobą niewidomą i te panie po prostu mnie zapamiętały. I teraz jak już idę sama, jestem sama. Idę tam. Nie ma żadnego problemu. [...] Panie wychodzą z tych innych biur, pytają się, pomagają. Więc pani albo mi wypłaca przy kasie, ewentualnie prosi kartę no i oczywiście pomaga mi. (Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _kobieta 67l)

[Oczekiwałamby,] żeby osoby takie jak ja, z typem widocznej niepełnosprawności były załatwiane

poza wszelką kolejnością. Żeby nie musiała stać w kolejkach. żeby pracownik samodzielnie [...] wystąpił o obsługę.

(Osoba z niepełnosprawnością o obniżonej sprawności ruchowej _kobieta 70l)

Lubię pojawiać się w oddziale, bo też widzę ze strony pracowników taką dużą pomoc, taką empatię, zainteresowanie.

(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 49l)

Ważną kwestią okazało się oferowanie udogodnień dedykowanych osobom ze szczególnymi potrzebami (np. ramek do podpisów, urządzeń do powiększania tekstu, lup, stanowisk do obsługi z tłumaczem języka migowego). Badani z niepełnosprawnościami generalnie deklarowali, że chętnie korzystają z tych urządzeń. Warto również zwrócić uwagę, że osoby z niepełnosprawnościami niekiedy nie zdawały sobie sprawy z istnienia ułatwień dla nich przeznaczonych. Przykładem takiej sytuacji może być wywiad z osobą niewidomą, która wyznała osobie prowadzącej rozmowę, że dopiero niedawno dowiedziała się o dedykowanej dla osób niewidomych funkcjonalności bankomatów, umożliwiających podłączenie słuchawek i obsługę w oparciu o komunikaty głosowe. Z drugiej strony, niepełnosprawność jest też przyczyną pewnego zawstydzenia części badanych. Wiedzą bowiem, że niedosłyszając, niedowidząc, bądź potrzebując pomocy w przemieszczaniu się, ich możliwości są ograniczone. Obawiają się, że wśród otoczenia może to wzbudzić nieestosowne zaciekawienie i nieprzychylnie komentarze. Ważne jest dla nich, by obsługa placówki, w której się pojawiają, zapewniła im uniknięcie takiej sytuacji.

Wiem, że nie spotkam się z odrzuceniem czy jakimś takim niezdrowym zainteresowaniem, bo pracownicy zapewniają mi takie warunki [...], w których czuję się komfortowo, bezpiecznie i ta rozmowa przebiega w warunkach, które pozwalają dobrze się czuć.

(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _kobieta 49l)

Część badanych zwróciła uwagę na (omówioną już) potrzebę bycia obsługiwanym w osobnym pomieszczeniu (pokoju spotkań), w którym nie będą obserwowani przez innych klientów oczekujących na swoją kolej. Podczas rozmowy z pracownikiem banku klienci z niepełnosprawnościami mają poczucie, że, na przykład korzystając z dedykowanych im udogodnień, czy prosząc o wielokrotne powtarzanie komunikatów, których nie dosłyszeli lub nie zrozumieli, eksponują swoje problemy (w tym zdrowotne) i woleliby, by w takich sytuacjach bank zapewniał im dyskrecję. Innym

aspektem tego samego problemu jest kwestia zapewnienia dyskrecji dotyczącej wykonywanych operacji (należy dodać, że jest i powinien być to standard obsługi w bankowości od wielu lat). Zarówno osoby niedosłyszające, jak i niewidome mają poczucie, że nie panują do końca nad tym, co z ich rozmowy z doradcą może być słyszane przez innych i nie mają ochoty dzielić się z obcymi osobami informacjami o tym, jak prowadzą swoje sprawy bankowe. Kolejną przyczyną, dla której obsługa w osobnym pomieszczeniu może być istotna, jest kwestia możliwości skupienia uwagi na wyjaśnianych problemach. W szczególności osoby niedosłyszające mają problem, gdy rozmowę z doradcą zakłóca im szum z poczekalni.

Takie sale odizolowane, żeby tego szmeru nie było, żebym mógł się skupić na tym. No bo jednak też trochę trzeba czytać z ruchu warg, co dana osoba mówi, czasem się domyślać. [...] w takim wyciszonym miejscu, w oddzielnej sali, gdzie jestem sam z konsultantem i załatwiam te swoje sprawy, to bardziej jestem w stanie się skupić. Więcej usłyszeć i zrozumieć.

(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami słuchu _mężczyzna 29l)

Innym aspektem obsługi przy stanowiskach w placówkach bankowych jest to, że osoby z niepełnosprawnościami, podobnie, jak osoby starsze, często przychodzą z osobą towarzyszącą. Zwłaszcza w tej ostatniej grupie częstą praktyką jest też posiadanie wspólnego konta z małżonkiem lub sytuacja, w której mąż i żona korzystają z jednego konta, które formalnie należy tylko do jednego z nich. Ważne jest dla nich, by obsługa banku była przygotowana na to, że klient może oczekiwać, że w rozmowie uczestniczyć będzie również osoba, która go wspiera w sprawach związanych z bankowością.

Chodzimy z mężem razem i jeżeli tam mąż ma trochę problem ze słuchem, no to pani powtórz, czy względnie ja mu dopowiem, jak ja słyszę. Asekurujemy się tak w miarę, no bo on nie słyszy, a ja mogę mieć i jakąś wyrwę w pamięci, czy to, czy w wymowie, no to jedno asekuruje drugie.

(Osoba starsza _kobieta 65l)

Kolejnym czynnikiem związanym z obsługą w placówkach jest kwestia ich dostępności. W opinii badanych, w dalszym ciągu istnieją placówki posiadające bariery architektoniczne np. niedostosowanie wejścia do placówki dla osób z niepełnosprawnościami. Innym aspektem jest również ich lokalizacja: bliskość parkingu oraz to, by nie były one ułożone w miejscach o dużym natężeniu ruchu. Ten ostatni aspekt wydaje się być istotny szczególnie dla osób o niepełnosprawności ruchowej oraz dla niewidomych.



Barieri związane z obsługą aplikacji i urządzeń bankowych

Wyniki badania jakościowego pokazują, że niepełnosprawność nie stanowi bariery uniemożliwiającej korzystanie z aplikacji do zdalnego zarządzania kontem. Bariere taką stanowi natomiast nieumiejętność korzystania z nowych technologii. Jest to problem występujący przede wszystkim wśród osób starszych (65+) i wiąże się on nie tylko z niemożnością korzystania z nowoczesnych rozwiązań bankowych, ale również z niechęcią do pozyskiwania wiedzy na ich temat. Większość badanych z niepełnosprawnościami deklarowała posiadanie aplikacji i nie zgłaszała żadnych problemów związanych z korzystaniem z nich. W tych przypadkach, w których respondenci deklarowali nieposiadanie lub poważne ograniczenia w korzystaniu z aplikacji, badacze mieli do czynienia z osobami starszymi, które nie mają doświadczenia w korzystaniu z nowych technologii. O ile jednak, w grupach osób z niepełnosprawnościami słuchu i narządów ruchu nie odnotowano problemów z korzystaniem z aplikacji, to w przypadku osób niewidomych i niedowidzących można wskazać pewne bariery, które muszą one pokonać. Wynikają one stąd, że osoby te nie widzą rzeczy pojawiających się na ekranie lub widzą je w sposób niedostatecznie precyzyjny. Dla części niedowidzących, ich obsługa była jednak możliwa w warunkach dobrego oświetlenia i dzięki właściwym, kontrastowym rozwiązaniom w aplikacji.

Nie w pełni jeszcze korzystam z gestów dotyczących posługiwania się aplikacją w telefonie. [...] Jeślibym musiała to zrobić w nieodpowiednim świetle, w nieodpowiednim dla mnie, niedobrym miejscu, to ja po prostu nie widzę dobrze.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _kobieta 65l)

Innym rozwiązaniem wykorzystywanym przez osoby niedowidzące było stosowanie aplikacji głosowych. Korzystanie z nich wymaga jednak ogólnego oswajania się z technologiami cyfrowymi. Ich obsługa przy pomocy funkcji głosowych wiąże się również z problemem dyskrecji i wymaga pewnej izolacji od otoczenia.

Jest taka aplikacja, że asystent, asystent głosowy. W laptopie jest więcej aplikacji, które mają więcej możliwości.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _mężczyzna 46l)

Jest taka aplikacja, która mi mówi wszystko w telefonie. No ale [kiedy płacę] wszyscy dookoła

słyszają co ja tam gadam do telefonu i co telefon mi odpowiada, nie...? I uważam, że jest to mniej bezpieczne.

(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _kobieta 65l)

Niektórzy z badanych, którzy korzystali z bankomatów, deklarowali zainteresowanie, by były one podane ciąglemu i budzącemu ich zaufanie monitoringowi. Z tej też przyczyny zależało im, by korzystać z bankomatów w oddziale i by były one tak ułożone, by pomieszczenie z bankomatem było bezpośrednio widoczne dla pracowników ochrony. Problem ten dotyczył jednak jedynie dwóch badanych z tą niepełnosprawnością.

Nie chodzi o to, że będzie monitoring i będzie widział co ja robię. Tylko chodzi o fizyczną opiekę, taką bardziej ludzką.
(Osoba z niepełnosprawnością z zaburzeniami wzroku _kobieta 65l)

Podsumowując, materiał badawczy zebrany w trakcie indywidualnych wywiadów pogłębionych, wskazać należy na kluczowe kwestie:

Sposób korzystania z bankowości

1. Część postaw/zachowań związanych z korzystaniem z bankowości jest wspólna dla wszystkich uczestników badania.
2. Korzystanie z usług bankowych jest dla badanych grup oczywistością. Nie przywiązują oni jednak wielkiej wagi do wyboru banku.
3. Raz dokonany wybór banku jest wyborem trwałym i jeśli klient decyduje się na zmianę konta jest to na ogół wynik specjalnych okoliczności. Relacje klienta z bankiem wynikają z: generalnego zadowolenia z otrzymywanych usług bankowych, przekonania o ograniczonym zakresie potrzeb w zakresie bankowości, przekonania o tym, że poziom świadczonych usług w różnych bankach jest podobny, ograniczonych doświadczeń z innymi bankami i braku zainteresowania ich ofertami, przyzwyczajenia i obaw, że zmiana może wymagać dodatkowego wysiłku.

Postawy klientów banków

1. Badani nie wykluczają możliwości zmiany banku w sytuacji, w której warunki korzystania z konta uległyby pogorszeniu. Dotyczy to takich czynników, jak: dostępność placówki bankowej,



dostępność bankomatów, warunki cenowe korzystania z konta (opłaty za prowadzenie konta, wypłaty, wpłaty, przelewy), odczuwany poziom bezpieczeństwa, jakość usług w oddziale oraz jakość usług zdalnych.

- Większość badanych nie spodziewa się, by zaszyły okoliczności mogące skłonić ich do zmiany banku. Wiele z nich w ogóle nie potrafi ich sobie wyobrazić. Osoby starsze i z niepełnosprawnościami mają dość podobne oczekiwania dotyczące korzystania z usług bankowych. Czynnikiem realnie różnicującym sposoby korzystania z usług bankowych są natomiast kompetencje dotyczące posługiwania się narzędziami zdalnymi.

Praktyki korzystania z usług bankowych

- Systematyczne wizyty w placówkach bankowych wiążą się z personalizacją kontaktów w oddziale. Czynnikiem budującym zadowolenie klienta jest w tym przypadku pozytywna relacja z pracownikiem banku. Jak wskazano już wcześniej, pewne znaczenie dla zadowolenia klienta mają jednak również czynniki związane z przestrzenną organizacją oddziału, takie jak: wielkość poczekalni, przestrzenne oddzielenie stanowisk obsługi od poczekalni, fizyczna dostępność placówek dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się (starszych, niewidomych, z niepełnosprawnością ruchową), możliwość dojazdu i zaparkowania samochodu.
- Dla klientów korzystających ze zdalnych form kontaktu z bankiem, kluczowym czynnikiem budującym zadowolenie klienta jest funkcjonalność aplikacji. Badani generalnie uważają, że jakość aplikacji jest wysoka i podobna, niezależnie od banku. Ważnymi czynnikami ich oceny są: intuicyjny charakter, szybkość działania, brak konieczności oczekiwania na skorzystanie z usługi, szeroki zakres dostępnych usług. Praktyka oparta na zdalnym zarządzaniu wiąże się z unikaniem wizyt w placówkach bankowych, które są postrzegane jako uciążliwe. W razie potrzeby uzyskania dodatkowej pomocy, pierwszym wyborem jest czat lub kontakt telefoniczny. Dostępność tego drugiego kanału kontaktu jest stosunkowo często wskazywana jako przedmiot niezadowolenia. W niektórych przypadkach praktyka oparta na zdalnym zarządzaniu wiąże się czasami z wizytami w placówkach. W takich przypadkach, zadowolenie klienta z obsługi w placówkach oparte jest na czynnikach podobnych, jak w przypadku osób odwiedzających placówki stale. Czynnikiem skłaniającym do wizyty w placówce jest

niepełnosprawność słuchowa, powodująca, że inne formy kontaktu są utrudnione (np. kontakt telefoniczny dla niedosłyszących).

Poszczególne typy niepełnosprawności nie mają zasadniczego znaczenia dla sposobów korzystania z bankowości. Natomiast sam fakt niepełnosprawności generuje dodatkowe oczekiwania. W odniesieniu do obsługi w placówkach bankowych, dotyczą one:

- Dostrzegania i uwzględniania przez pracowników indywidualnych potrzeb klienta z niepełnosprawnością (co wiąże się z oferowaniem dedykowanych dla niego rozwiązań technologicznych).
- Wyodrębnionego miejsca do rozmowy z konsultantem. Potrzeba ta może być związana z:
 - zawstydzeniem własnymi ograniczeniami i niechęcią eksponowania ich przed innymi.
 - brakiem poczucia bezpieczeństwa, wynikającym z posiadanych ograniczeń,
 - potrzebą większego natężenia uwagi (lub pokonania barier związanych np. z niedosłyszaniem).
- Umożliwienia realizacji spraw w oddziale przy wsparciu osoby towarzyszącej.
- Likwidacji barier architektonicznych i łatwości dostępu do placówek.
- Należy dodać, że większość osób z niepełnosprawnościami w badaniu korzystało z aplikacji służących zdalnemu zarządzaniu kontem. Niekorzystanie z tych aplikacji zgłaszały wyłącznie osoby starsze. W przypadku osób aktywnie korzystających z technologii, ich obsługa nie sprawiała trudności.
- Największe bariery w korzystaniu z aplikacji zdalnych mają osoby z niepełnosprawnością wzrokową, gdyż korzystają one z aplikacji głosowych oraz odczuwają obawę przed korzystaniem z bankomatów.
- Postrzeganie usług bankowych przez klientów starszych i z niepełnosprawnościami jest pozytywne. Klienci z tych grup:
 - nie oczekują większych zmian w sposobach obsługi.
 - oczekują nie pogorszenia poziomu dostarczanych im usług, w tym: zerowych kosztów



- obsługi konta, dostępności nieodpłatnych bankomatów, dobrej jakości aplikacji bankowych, przyjaznej obsługi w oddziałach.
- c. nie deklarują większych potrzeb informacyjnych ani większego wsparcia.
8. Wśród klientów starszych i z niepełnosprawnościami zaobserwować można dwie formy kontaktu z bankiem: korzystanie ze zdalnych kanałów zarządzania kontem oraz systematycznych wizyt w oddziałach bankowych. Obie z nich są wykorzystywane przez użytkowników starszych i z niepełnosprawnościami, z różną intensywnością.
9. Jakość obsługi w placówkach bankowych jest ważna dla wszystkich użytkowników: dla osób stale odwiedzających placówki stanowi zasadniczą metodę zarządzania kontem, dla osób korzystających z aplikacji stanowi miejsce, do którego mogą zwrócić się w sytuacjach szczególnych (zagubienie danych do logowania, zagubienie karty itp.).
10. Kwestiami kluczowymi dla postrzegania jakości obsługi w placówkach bankowych są:
- a. zadowolenie użytkowników,
 - b. informacje uzyskiwane od pracowników banku przy wyborze produktu bankowego, na których opiera się większość klientów,
 - c. wielkość poczekalni oraz wygospodarowanie stanowisk obsługi od poczekalni,
 - d. fizyczna dostępność placówek dla osób z ograniczeniami w poruszaniu się (osób starszych, z niepełnosprawnością wzroku lub z niepełnosprawnością ruchową),
 - e. możliwość dojazdu i zaparkowania samochodu.
11. Oczekiwania osób starszych i z niepełnosprawnościami są podobne. Dotyczą one dostrzegania i uwzględniania ich indywidualnych potrzeb przez pracowników banku, zapewnienia dyskrecji w rozmowie z doradcą, umożliwienia załatwiania spraw bankowych w oddziale wraz z osobami towarzyszącymi oraz likwidacji barier architektonicznych i łatwości dostępu do placówek.



Perspektywy i rekomendacje dla sektora bankowego¹



¹ Rekomendacje wynikają zarówno z analizy dostępnych materiałów źródłowych oraz badań prezentowanych w niniejszym raporcie.



4.1. Potrzeby klientów wynikające z wieku i niepełnosprawności

Zarówno osoby starsze, jak i osoby z niepełnosprawnościami są grupami klientów, które mogą być (często być może nieświadomie) pomijane przez banki. Częściowo wynika to z mniejszej ich aktywności, ale też mniejszej zamożności, co spowodowane jest użytkowaniem świadczeń rentowych i emerytalnych, które są niższe niż wynagrodzenia w gospodarce.

Analiza źródeł wtórnych i wnioski z badania wskazują, że potrzeby zgłaszane przez osoby starsze, a także z niepełnosprawnościami istotnie nie różnią się od tych zgłaszanych przez pozostałych klientów. Przede wszystkim uwypuklają, że istotną kwestią jest dla nich bliskość placówki bankowej i kwestia dostępności do niej. Dla wielu badanych był to kluczowy czynnik decydujący o wyborze banku.

Potrzebą szczególnie akcentowaną przez osoby starsze jest kontakt z konsultantem. Osoby biorące udział w badaniu wielokrotnie podkreślały, że cenią sobie kontakt w oddziale z tymi pracownikami, których znają od dłuższego czasu, a relacje mają dla nich znaczenie. Dzięki takiej osobie czują się bezpieczniej korzystając z usług bankowych. Jednocześnie rośnie w nich poczucie zaufania. Dodatkowo dzięki takiemu dedykowanemu pracownikowi, z którym można umówić się na wizytę w oddziale, osoby starsze, a także z niepełnosprawnościami zyskują poczucie, że będzie im poświęcona odpowiednia ilość czasu, który jest im potrzebny, aby zrozumieć wszystkie istotne kwestie.

Badane grupy wskazywały także, że bardzo istotne jest dla nich zmniejszenie barier architektonicznych, dzięki czemu mogą swobodnie korzystać z danej placówki. Jednocześnie częstą potrzebą odnoszącą się do architektury była możliwość odbycia wizyty w specjalnym pokoju spotkań. Powinien on zapewniać poczucie prywatności, ale także być nieco wygłuszonym, aby klient miał większy komfort akustyczny i mógł lepiej zrozumieć pracownika banku.

Dodatkowo uczestnicy badania wskazywali, że bardzo pomocne jest dla nich towarzystwo zaufanej osoby. Może nią być współmałżonek, inny członek rodziny lub inna osoba wspierająca. Daje on poczucie bezpieczeństwa klientowi, a jednocześnie pomaga w zrozumieniu informacji przekazywanych przez pracownika banku. Większość badanych stwierdzała, że nie ma problemu z obsługą w takich sytuacjach.

Respondenci wskazywali, że bankowa dokumentacja jest dla nich skomplikowana. W związku z tym wskazywali na konieczność uproszczenia dokumentów

bankowych. Respondenci deklarowali, że odczuwają presję czytania dokumentów w placówce. Dodatkowo zniechęcał ich do tego, poza skomplikowanym, fachowym słownictwem, fakt małej czcionki, która utrudnia czytanie oraz otoczenie wewnątrz oddziału, np. inne osoby, hałas spowodowany rozmowami i sprzętem biurowym.

Młodszy uczestnicy badania wskazywali, że chętniej korzystaliby z infolinii banku w nagłych sytuacjach, zamiast odwiedzać oddział. Jednocześnie najważniejsze jest dla nich to, aby mogli rozmawiać z żywym pracownikiem, a nie botem, czyli sztuczną inteligencją.

Aspektem, który łączy zarówno osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze jak i osoby pełnosprawne jest potrzeba darmowego konta oraz darmowych bankomatów. Większość respondentów zgadzała się na warunkowe bezpłatne konto, ale podkreślali, że chcieliby mieć informację, jakie warunki muszą być spełnione, aby nie ponosić opłat. W związku z tym kluczowym aspektem jest transparentność taryfy opłat i prowizji, a także informowanie klienta na bieżąco o możliwych opłatach, które obciążają jego konto.

4.2. Niwelowanie istniejących i przyszłych barier w banku

Banki w Polsce są na różnym etapie wdrażania rozwiązań mających na celu likwidację barier związanych z dostępnością usług finansowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Nie wszystkie instytucje są w jednakowym stopniu przygotowane do świadczenia usług osobom z niepełnosprawnościami oraz osobom starszym. Priorytetowym wyzwaniem jest więc zapewnienie dostępu do usług bankowych tak, aby klient miał pewność, że dane rozwiązanie znajdzie zastosowanie w wybranej przez niego instytucji. Wybór banku przez klienta ze szczególnymi potrzebami powinien być pochodną tych samych czynników, które warunkują wybór banku u przeciętnego klienta, a nie wypadkową dostępności architektonicznej czy też zapewnieniem określonych procedur dedykowanych osobom niepełnosprawnym.

Kluczowym obszarem wymagającym nieustannej pracy jest także szkolenie pracowników. Obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami wymaga wrażliwości, cierpliwości i zrozumienia oraz odpowiednio dopasowane zachowania pozwalają na minimalizację stresu u osób niepełnosprawnych czy starszych. W tym zakresie zasadna jest również intensyfikacja działań promocyjnych przez Związek Banków Polskich/Komisję Etyki Bankowej

dotyczących najlepszych standardów w zakresie etyki obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Na podstawie wyników przeprowadzonego badania zdecydowano się na sformułowanie kilku wniosków wraz z rekomendacjami dla banków, których implementacja pozwoli na minimalizację istniejących i przyszłych barier związanych z obsługą osób ze szczególnymi potrzebami. Wnioski i rekomendacje podzielono na trzy obszary, w tym: infrastruktura i dostępność architektoniczna, bankowość elektroniczna (strona internetowa i aplikacje mobilne oraz infolinia telefoniczna) oraz jakość i dostępność usług bankowych¹⁸.

Infrastruktura i dostępność architektoniczna

Wyniki przeprowadzonych badań wskazują, że lokalizacja banku jest najczęściej wskazywanym czynnikiem, który przesądza o wyborze banku. Znaczenie lokalizacji banku w przypadku osób ze szczególnymi potrzebami jest znacznie większe niż w pozostałych grupach. Jednocześnie, lokalizacja banku jest zdecydowanie najistotniejsza dla osób starszych. Przy wyborze banku klienci-seniorzy w znikomym stopniu biorą pod uwagę inne czynniki takie jak: oferta produktowo-usługowa, dostęp do bankowości internetowej i mobilnej czy polecenie przez znajomych i opinia publiczna. Biorąc pod uwagę powyższe, kluczowe jest zapewnienie dostępności architektonicznej (podjazdów i innych udogodnień) w jak największej liczbie placówek bankowych. Respondenci zwracają bowiem uwagę, że nadal mierzą się z przeszkodami w postaci np. wysokich schodów.

Analizy zagadnienia związanego z hipotetyczną możliwością zmiany banku wykazały, że osoby ze szczególnymi potrzebami nie są skłonne do zmiany dostawcy usług bankowych. Jeżeli jednak zmiana taka miałaby nastąpić, to jedną z przyczyn, która wymusiłaby na kliencie zmianę banku, jest likwidacja placówki, z której dotychczas korzystał lub pojawienie się placówki innego banku bliżej miejsca zamieszkania, do której wygodniej byłoby mu się dostać.

Rekomendacja 1:

Kontynuowanie prac nad zapewnieniem dostępności architektonicznej w jak największej liczbie placówek bankowych (wszędzie tam, gdzie jest to fizycznie i prawnie możliwe).

Wyniki badania jakościowego wskazują również, że klienci ze szczególnymi potrzebami nie zawsze są zadowoleni z wielkości poczekalni w oddziałach bankowych. Często zdarza się bowiem, zwłaszcza w przypadku małych oddziałów, że poczekalnia jest niewystarczająca, by pomieścić wszystkich petentów. Jednocześnie, respondenci wskazali, że w momencie samej obsługi chcą się czuć komfortowo i bezpiecznie. W przypadku osób z niepełnosprawnością słuchu kluczowa jest świadomość, że mogą kilka razy zapytać o to samo bez przyciągania wzroku innych klientów lub zadać pytanie głośniej. Istotne jest również to, aby pozostali klienci nie słyszeli, jakiej transakcji dokonują. Klienci niedoświadczający, niedowidzący czy potrzebujący pomocy w przemieszczaniu się traktowani są niestandardowo („inaczej”), co powoduje, że obawiają się oni, że wśród otoczenia może to wzbudzić niestosowne zaniepokojenie i nieprzychylnie komentarze. Komfort, bezpieczeństwo, spokój i cierpliwość pracownika banku przekładają się na wysoki poziom satysfakcji z korzystania z usług bankowych. Wymienione preferencje osób ze szczególnymi potrzebami powodują, że niechętnie korzystają one z oddziałów czy punktów obsługi w miejscach zatłoczonych, takich jak np. galerie handlowe.

Rekomendacja 2:

Uwzględnienie przez banki w swoich standardach i procesach potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym zapewnienie pierwszeństwa obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zwłaszcza osób z niepełnosprawnościami. W przypadku pełnosprawnych osób starszych, na czas oczekiwania, zapewnić miejsce do siedzenia.

Rekomendacja 3:

Banki powinny dążyć do zapewnienia wszystkim klientom komfortowej przestrzeni obsługi oraz w miarę możliwości osobnych pokoi.

W ramach dostępności architektonicznej respondenci zwrócili również uwagę na ograniczoną dostępność miejsc parkingowych pod placówkami bankowymi. Szczególnie istotne dla osób ze szczególnymi potrzebami jest udostępnienie miejsc, na których mogą parkować osoby z kartą parkingową osoby niepełnosprawnej. Poszukiwanie miejsca parkingowego w znacznej odległości od placówki banku znacząco utrudnia klientom możliwość dotarcia na miejsce. Dostępność miejsca parkingowego jest również czynnikiem, który zniechęca osoby z niepełnosprawnościami do korzystania z placówek umieszczonych w galeriach handlowych (o ile liczba miejsc parkingowych w galeriach jest bardzo duża, o tyle odległość od placówki jest znacząco większa).

¹⁸ Przedstawione rekomendacje dotyczą zarówno intensyfikacji aktualnie prowadzonych działań banków oraz regulacji i obowiązków, które zgodnie z Dyrektywą EEA banki zobligowane są wprowadzić do praktyki.



Rekomendacja 4:

W przypadku posiadania parkingu pod placówką bankową, zapewnić przynajmniej jedno miejsce parkingowe dla osób posiadających kartę parkingową osoby niepełnosprawnej.

Warto również podkreślić, że osoby z niepełnosprawnościami nie zawsze zdają sobie sprawę z istnienia dedykowanych im ułatwień. Przykładem takiej sytuacji może być wywiad z osobą niewidomą, która wskazała, że dopiero niedawno dowiedziała się o dedykowanej dla osób niewidomych funkcjonalności bankomatów, umożliwiających podłączenie słuchawek i obsługę w oparciu o komunikaty głosowe.

Rekomendacja 5:

Zaleca się indywidualne (spersonalizowane) informowanie klientów ze szczególnymi potrzebami o dostępnych rozwiązaniach i udogodnieniach, które mogą ułatwić im korzystanie z usług bankowych. Informacje powinny być przekazywane w formie dogodnej dla klienta, np. podczas spotkania w oddziale lub przez telefon.

Bankowość elektroniczna

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że narzędzia zdalnego dostępu do usług bankowych nie są dla osób ze szczególnymi potrzebami obce. W przypadku osób z niepełnosprawnościami zdecydowana większość korzysta z bankowości internetowej, co oznacza potrzebę doskonalenia stron internetowych banku oraz serwisów bankowości internetowej pod kątem specjalnych udogodnień. Osoby starsze również korzystają ze stron internetowych banków, chociaż odsetek korzystających jest niższy niż w przypadku osób z niepełnosprawnościami. Respondenci korzystający z bankowości internetowej doceniają oszczędność czasu, szybkość działania oraz szeroki wachlarz usług. Te osoby, które nie korzystają z nowoczesnych technologii, wskazują na problemy z ich obsługą (brak wiedzy) lub brak odpowiednich urządzeń (rekomendacje w tym zakresie – patrz 4.3.).

Rekomendacja 6:

Zapewnienie czytelności strony internetowej banku/serwisu bankowości internetowej oraz niezbędnych udogodnień pozwalających na swobodne korzystanie z nich przez osoby ze szczególnymi potrzebami.

Osoby ze szczególnymi potrzebami w różnym stopniu korzystają z aplikacji mobilnych banku. Większe wykorzystanie aplikacji mobilnych banków

występuje w grupie osób niepełnosprawnych niż starszych, jednak w obu przypadkach odsetek osób deklarujących korzystanie z aplikacji mobilnych jest zdecydowanie niższy od osób pełnosprawnych i odpowiednio młodszych. Głównymi powodami przyczyniającymi się do niekorzystania z aplikacji mobilnych są: brak urządzenia lub nieumiejętność obsługi aplikacji bankowej oraz obawa przed kradzieżą pieniędzy lud danych.

Rekomendacja 7:

Zaleca się indywidualną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w trakcie spotkania w placówce banku. Rozmowa powinna być ukierunkowana na wyjaśnienie kwestii związanych z bezpieczeństwem bankowości elektronicznej.

Biorąc pod uwagę powyższe, jak również wyniki przeprowadzonych badań, bardzo ważnym obszarem wymagającym poprawy jest infolinia banku. Jest to szczególnie ważne dla osób, które nie korzystają z aplikacji mobilnej czy serwisu bankowości internetowej, a nadal chcą skorzystać ze zdalnej formy kontaktu. W rozmowach respondenci wskazywali, że męczy ich długi czas oczekiwania na infolinię. Ponadto respondenci zwrócili uwagę na fakt łączenia się za każdym razem z innym pracownikiem banku. Według opinii rozmówców najlepszym rozwiązaniem byłaby dla nich rozmowa z osobą dedykowaną do ich obsługi, co pozwoliłoby na zbudowanie długoterminowej relacji i lepsze rozpoznanie ich potrzeb. Wpłynęłoby to również na poczucie zaopiekowania i bezpieczeństwa przy dokonywaniu transakcji finansowych.

Rekomendacja 8:

Należy sukcesywnie minimalizować czas oczekiwania klienta na połączenie z konsultantem.

Jakość i dostępność usług bankowych

Katalog usług, z których korzystają osoby ze szczególnymi potrzebami, jest podobny do katalogu usług, z których korzystają osoby pełnosprawne oraz młodsze. Pewne różnice widoczne są w kategorii produktów inwestycyjnych oraz giełdy. Brak zainteresowania produktami inwestycyjnymi nie wynika jednak z braku ich dostępności. Wnioskując się, że przyczyną takiego stanu rzeczy jest mniejsza zasobność majątkowa osób ze szczególnymi potrzebami (osoby niepełnosprawne oraz starsze mają niższe dochody niż osoby pełnosprawne i młodsze).

Respondenci są generalnie zadowoleni z poziomu uzyskiwanych usług bankowych. Jedna trzecia

badanych uważa nawet, że żadne obszary nie wymagają poprawy. Spośród tych osób, które zdecydowały się wskazać obszary, nad którymi bank mógłby popracować, znalazły się przede wszystkim: czytelność dokumentów, wyznaczony pracownik w banku oraz dostęp do wzorców dokumentów. Część respondentów wskazała również, że z uwagi na ich niepełnosprawności istotne jest, aby mogli załatwić sprawy bankowe w oddziale w towarzystwie osoby wspomagającej. Obecność osoby wspomagającej znacząco wpływa na poczucie bezpieczeństwa i komfortu osoby ze szczególnymi potrzebami.

Rekomendacja 9:

Zapewnienie indywidualnego, stałego konsultanta dedykowanego do obsługi klienta w placówce banku, z której klient korzysta.

Rekomendacja 10:

Zapewnienie czytelności dokumentów, zwrócenie uwagi na rodzaj i rozmiar czcionki, zagęszczenie tekstu na stronie, kolorystkę oraz język (aby nie był zbyt hermetyczny).

Rekomendacja 11:

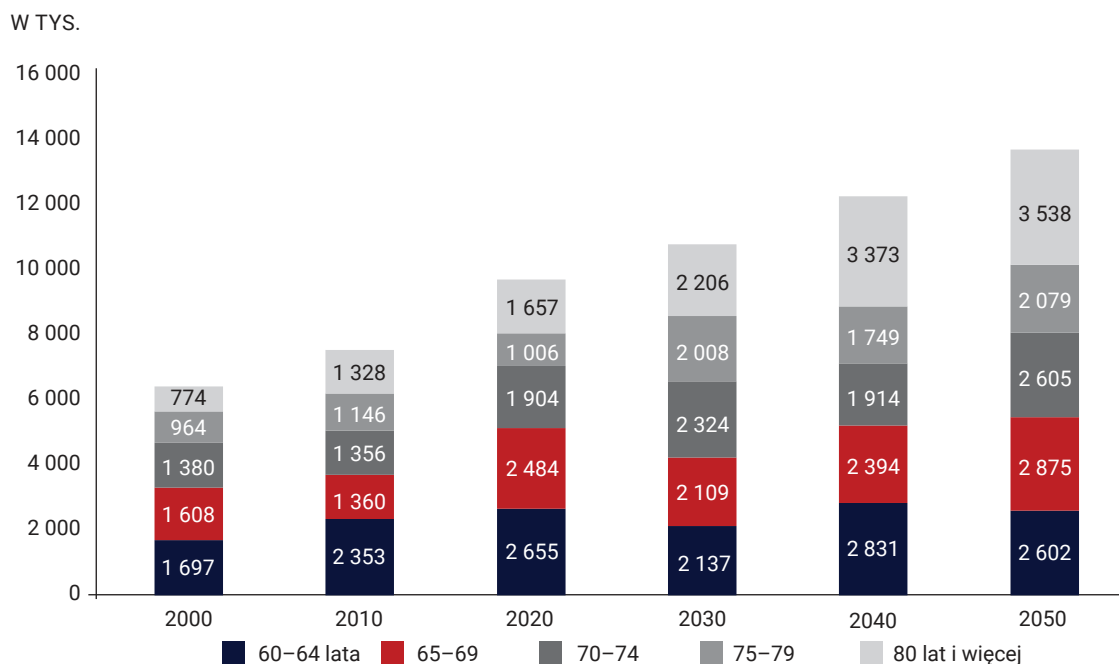
Umożliwienie osobom ze szczególnymi potrzebami swobodnego korzystania z usług bankowych w towarzystwie osoby zaufanej.

4.3. Dostosowanie obsługi w banku do zmieniającego się otoczenia

Zmiany prawne

Analiza dostępnych rozwiązań prawnych o zasięgu międzynarodowym i krajowym tylko częściowo wspiera codzienne życie osób ze szczególnymi potrzebami. Akty prawne (finansowe) nie zostały ujęte w tym opracowaniu, gdyż nie wyodrębniają one grup szczególnego traktowania i większej personalizacji oraz korzystnych cenowo ofert. Wynika z tego, że w zakresie realizacji potrzeb można opierać się wyłącznie na aktach prawnych dotyczących wspierania życia codziennego, poszanowania praw i godności człowieka. Prowadzi to do przerzucania odpowiedzialności (celowo lub nie) na organy pozabankowe za wykształtowanie zasad, standardów i jakości oferowanych usług.

Zmieniające się makrootoczenie wymusza na bankach podejmowanie działań mających na celu dopasowywanie swojej architektury, jak i oferty produktowej/usługowej do wszystkich grup klientów. Niewątpliwie, głównym czynnikiem mającym istotny wpływ na strategię i plany działania banków są zmiany demograficzne oraz zmiany technologiczne. Istotne jest uwzględnianie głosu klientów ze szczególnymi potrzebami na etapie tworzenia usług.



Rysunek 4.1. Ludność w wieku 60 lat i więcej lata 2000–2020 oraz prognoza 2030–2050

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS (2021; 2023).



Zmiany demograficzne

Od lat w Polsce zmienia się struktura ludności biorąc pod uwagę grupy wiekowe. Jeszcze w 2000 roku, odsetek osób w wieku poprodukcyjnym¹⁹ wynosił 16,79%. W 2020 roku było to już 25,48%, a w 2022 roku blisko 26% (GUS, 2023). Jednocześnie szacuje się, że w 2050 roku odsetek seniorów wyniesie ponad 40% (GUS, 2021). Systematyczny przyrost liczby seniorów, którzy są zaliczani do osób ze szczególnymi potrzebami, wymusza na bankach podejmowanie działań mających na celu dostosowanie oferty produktowej, jak i dostępności architektonicznej do osób starszych.

Przedstawione na rysunku 4.1. dane dotyczące struktury ludności w wieku 60 lat i więcej wyraźnie wskazują, że liczba osób starszych wzrasta i będzie wzrastać w kolejnych dekadach. Zmienia się również sama struktura wiekowa w kategorii wiek poprodukcyjny, gdyż z roku na rok przybywa osób starszych w wieku 75-79 lat oraz 80 lat i więcej. Jednocześnie należy pamiętać, że seniorzy to nie tylko osoby, które potrzebują więcej czasu na zakup danej usługi, ale to także osoby z niepełnosprawnościami wzrokowymi, słuchowymi oraz ruchowymi. Wśród osób starszych zdecydowana większość to osoby nieaktywne zawodowo (GUS, 2021). Brak aktywności zawodowej ma z kolei istotne przełożenie na poziom umiejętności i wykorzystania nowoczesnych technologii. W badaniu przeprowadzonym w 2021 roku, skierowanym do osób, które ukończyły 60 rok życia (Badowska i Golec, 2021) stwierdzono, że ponad połowa „niecyfrowych” konsumentów ma ogólnie negatywne wyobrażenie o cyfrowych usługach finansowych, a aż 53% badanych przekonana jest, że cyfrowe usługi finansowe są trudne w stosowaniu i wymagają sporo czasu na ich naukę.

Wyniki z badań, które zaprezentowano w trzeciej części raportu wyraźnie pokazują, że to właśnie w grupie osób starszych największy odsetek wskazuje, że nie korzysta z bankowości internetowej oraz aplikacji mobilnej banku. Za główne przyczyny takiego stanu rzeczy seniorzy wskazują brak odpowiedniego sprzętu lub brak odpowiednich kompetencji pozwalających na obsługę bankowości internetowej (strona internetowa) oraz mobilnej (aplikacja na telefonie). Jednocześnie, to właśnie dla osób starszych kluczowym czynnikiem przy wyborze banku jest jego lokalizacja, a preferowana forma kontaktu w przypadku poszukiwania porady i pomocy to bezpośrednia rozmowa w oddziale z pracownikiem.

W wywiadach indywidualnych osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorzy podkreślali, że bardzo cenią sobie posiadanie indywidualnego opiekuna klienta dedykowanego do ich obsługi. Długoterminowa relacja z indywidualnym opiekunem ma pozytywny wpływ na poziom zaufania klienta do banku.

Biorąc pod uwagę postępujące zmiany społeczne i demograficzne banki powinny skupić się na edukacji seniorów, poprawie komfortu korzystania z usług bankowych, minimalizowaniu poziomu stresu towarzyszącego korzystaniu z nowoczesnych technologii oraz zwiększaniu poczucia bezpieczeństwa, także poprzez następujące działania:

- W większym stopniu przygotowywać się do obsługi klienta-seniora (np. poprzez szkolenie pracowników pod kątem obsługi osób starszych, odpowiedni przekaz marketingowy).
- Przypominać klientom-seniorom o terminach zapadalności produktów bankowych (np. lokatach), informować o nowych ofertach czy usługach.
- Zachęcać osoby starsze do korzystania z rozwiązań bankowości elektronicznej, w tym strony internetowej i aplikacji mobilnej podczas wizyt stacjonarnych.
- Przygotowywać specjalne szkolenia/spotkania dla grup seniorów, w ramach których pracownicy banku prezentowaliby możliwości bankowości elektronicznej.

Zmiany technologiczne

Rewolucja cyfrowa, zwana również czwartą rewolucją przemysłową, to kolejna epoka przemian spowodowanych rozwojem informatyzacji i nowoczesnych technologii (Woźniak-Jęchorek i in., 2023). Pojęcie „Czwartej rewolucji przemysłowej” zostało po raz pierwszy zaprezentowane w 2011 roku podczas Targów Hanowerskich, a następnie rozpowszechnione w 2016 roku podczas Światowego Forum Ekonomicznego w Davos (Ratajczak i Woźniak-Jęchorek, 2020). Czwartą rewolucję przemysłową charakteryzują szybki postęp technologiczny, powszechna cyfryzacja i jej wpływ na wszystkie dziedziny życia. Zmiany spowodowane nowoczesną technologią i jej wyraźny wpływ na procesy związane z zarządzaniem podmiotem są również widoczne w bankowości. Szczególne przyspieszenie we wdrażaniu technologii cyfrowych nastąpiło na skutek pandemii COVID-19, która wymusiła na bankach jeszcze większą mobilizację w zakresie świadczenia usług poprzez narzędzia dostępu zdalnego (Rybacka, 2023).

¹⁹ GUS definiuje ludność w wieku poprodukcyjnym jako mężczyzn w wieku 65 lat i więcej oraz kobiety – 60 lat i więcej (GUS, 2023).

Analizując wdrażane rozwiązania cyfrowe z perspektywy przeciętnego klienta spoza grupy osób ze szczególnymi potrzebami wskazuje się, że bankowość internetowa oraz aplikacje mobilne mają przede wszystkim takie zalety jak: wygoda, korzystanie w dowolnej porze oraz oszczędność czasu. Klienci ze szczególnymi potrzebami, czyli osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby starsze również podkreślają, że przyczynami korzystania ze zdalnych narzędzi komunikacji jest wygoda, możliwość korzystania o dowolnej porze dnia i nocy oraz szybkość i oszczędność czasu. W grupie osób ze szczególnymi potrzebami pojawia się jednak ten problem, że wiele osób z tych narzędzi nie korzysta. Szczególnie wyraźnie widać to w grupie klientów-seniorów. Dalszy dynamiczny rozwój nowoczesnych technologii może więc nie przekładać się na masową inkluzję finansową osób ze szczególnymi potrzebami.

W wywiadach indywidualnych, osoby ze szczególnymi potrzebami wskazywały, że nowoczesne technologie nie zawsze znajdują zastosowanie z uwagi na ich niepełnosprawność. Korzystanie z aplikacji dla osób z zaburzeniami wzroku jest bardzo utrudnione w złych warunkach oświetleniowych, a wykorzystywani asystenci głosowi powodują, że klient traci komfort i poczucie bezpieczeństwa podczas dokonywania transakcji (np. w miejscu publicznym, gdzie inne osoby mogą również usłyszeć dedykowane komunikaty głosowe). Ma to znaczenie również wówczas, gdy osoby ze szczególnymi potrzebami chcą skorzystać z bankowości elektronicznej w innym celu niż usługi typowo bankowe. Aplikacje bankowe są bowiem często wykorzystywane również do doładowania telefonu, opłaty za parking czy zakupu biletów komunikacji.

Respondenci pozytywnie oceniają poziom swojego zadowolenia z funkcjonalności serwisu internetowego banku oraz aplikacji mobilnej podkreślając jednocześnie (w wywiadach indywidualnych) znaczenie kontaktu z pracownikiem banku. W zakresie dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami sugerowane są następujące działania:

- Wdrażanie nowoczesnych technologii, z uwzględnieniem odbiorców, jakimi są klienci ze szczególnymi potrzebami.
- Dbanie o czytelność i prostotę rozwiązań online, tak aby zarówno osoby niepełnosprawne, jak i starsze chętnie korzystały z bankowości elektronicznej.
- Propagowanie nowoczesnych rozwiązań typu biometria poprzez informowanie klientów ze szczególnymi potrzebami o możliwościach zastosowania i bezpieczeństwie (na spotkaniach stacjonarnych).

- Wykorzystywanie spotkań w placówkach bankowych do poszerzenia i pogłębienia wiedzy klientów na temat nowoczesnych technologii.

4.4. Minimalizacja wykluczenia finansowego

W świadomości społecznej wykluczenie wiąże się z niedostatkiem. A materialny wymiar tego niedostatku to ograniczenia natury finansowej i brak zaspokojenia potrzeb społecznych i finansowych. Niezależnie od stanu zdrowia czy wieku, konsumenci narażeni są na wykluczenie finansowe rozumiane jako bariery i brak możliwości korzystania z dostępnych usług finansowych.

Wskazuje się na sześć głównych obszarów wykluczenia, jak: płatnicze (utożsamiane z wykluczeniem bankowym), oszczędnościowe, kredytowe, ubezpieczeniowe, inwestycyjne i emerytalne (rentowe)²⁰. Wskazać należy na wielowarstwowość problemu, gdyż trudno ocenić (nawet na podstawie literatury), czy wykluczenie w jednym obszarze implikuje wykluczenie w innych lub czy o wykluczeniu można mówić, np. gdy konsument jest wykluczony z jednego obszaru np. kredytowego – brak zdolności kredytowej, brak spełnienia formalności – a w innych obszarach jest już aktywny (Warchlewska, 2022). W każdym wymienionym obszarze ocenia się poziom wykluczenia poprzez dopasowanie oferowanych usług i produktów finansowych do potrzeb społeczeństwa (np. brak rachunku bankowego, brak oszczędności, brak inwestycji, brak zabezpieczenia emerytalnego, brak zdolności kredytowej, brak ubezpieczenia na życie i mienia).

Pomijając mocno teoretyczne rozważania w temacie wykluczenia finansowego, jego podziału, klasyfikacji, to bez wątpienia spektrum czynników, które mogą warunkować wykluczenie finansowe, jest szerokie. Przede wszystkim mogą to być przyczyny losowe, których nie można przewidzieć (np. zmiany w strukturze gospodarstwa domowego) czy czynniki indywidualne i strukturalne gospodarstwa domowego/konsumenta (sytuacja ekonomiczno-gospodarcza). Inny podział wskazuje na czynniki o charakterze popytowym (np. kanały dystrybucji, cena, warunki produktu, marketing), popytowym (świadomość kosztowa, nieufność wobec dostawców usług, niechęć do korzystania z usług finansowych) i społecznym (zmiany demograficzne, pomoc socjalna, społeczna, nierówności w zakresie wynagrodzenia) odzwierciedlają różne przyczyny problemu.

²⁰ Jak podaje Warchlewska (2022), nie ma zgody, co do liczby obszarów. Niektóre opracowania utożsamiają wykluczenie finansowe z płatniczym, inne nie uwzględniają obszaru inwestycyjnego, i wyodrębniają obszar technologiczny.



Próbą minimalizacji wykluczenia finansowego i zwiększenia aktywności finansowej niezdecydowanych konsumentów była regulacja dotycząca dostępu do podstawowego rachunku bankowego²¹:

- Ustawa z dnia 30 listopada 2016 r. o zmianie ustaw o usługach płatniczych oraz niektórych ustaw (Dz.U.2016 poz. 1997). Ustawa implementuje Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego.

Ideą podstawowego rachunku płatniczego jest zachęcenie konsumentów nieposiadających rachunku bankowego do rozpoczęcia takiej aktywności. Podstawowy rachunek adresowany jest (w domyśle) także do osób starszych, które obawiają się obniżenia swoich dochodów o opłaty, które wynikać mogą z prowadzenia rachunku. Pomimo swoich ograniczeń funkcjonalnych (np. brak powiązania z produktami kredytowymi), wymogów formalnych do założenia rachunku oraz pojawiających się nieścisłości

wynikających z praktycznego jego korzystania (Rzecznik Finansowy, 2019) jest to wciąż produkt o inkluzywnym charakterze.

Przedstawione argumenty w raporcie dotyczące starzejącego się społeczeństwa potęgują pytania o to, czy starzenie się populacji wpłynie na minimalizację skali wykluczenia finansowego czy wręcz przeciwnie. Wraz z aktywnością społeczeństwa i wsparciem niepełnosprawności pojawiają się nowe nadzieje na inkluzywne społeczeństwo i wielka obawa o tempo i charakter zmian w sektorze bankowym. Zakłada się, że bycie „włączonym” oznacza finansową aktywność społeczeństwa rozumianą jako aktywność bankowa. Jak podkreślają Cellary i Marszałek (2023) jedną z wad gospodarki bezgotówkowej jest problem tzw. wykluczenia finansowego i wynikających z niego nierówności. Złożoność usług finansowych, również jako pochodna zwiększonego zapotrzebowania na sprzęt technologiczny i kwalifikacje niezbędne do jego obsługi, wpływa na wykluczenie osób (również ze szczególnymi potrzebami) z obszaru nowoczesnych technologii pozwalających na zdalną obsługę finansów.

²¹ Podstawowy rachunek płatniczy jest kontem bankowym prowadzonym w złotych polskich, którego celem jest zagwarantowanie darmowego dostępu do standardowych usług bankowych dla konsumentów, tj. realizacja przelewów, wypłata gotówki czy płatności kartą.

Podsumowanie

Obowiązujące akty prawne o zasięgu międzynarodowym i krajowym umożliwiają osiągnięcie celu, jakim jest zapewnienie dostępności produktów i usług oraz poprawę jakości obsługi klientów, którzy szczególnie tego potrzebują. Jest to dobry kierunek kształtowania rynku, który pomimo deklarowanej otwartości na grupę ze szczególnymi potrzebami, wciąż nie nakładał takiego obowiązku w sensie prawnym. Publikowane rekomendacje, wskazówki i dobre praktyki mają na celu zwrócenie uwagi na grupę klientów ze szczególnymi potrzebami.

Mając na względzie poprawę już istniejących warunków obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, banki wykorzystują istniejącą infrastrukturę oraz wdrażają (sukcesywnie) udogodnienia o charakterze architektonicznym i w zakresie nowoczesnych technologii wspomagających obsługę w oddziale i poza nim. Warto zauważyć, że technologie informacyjno-komunikacyjne z jednej strony zwiększają dostęp do informacji i wiedzy, z drugiej jednak postępująca cyfryzacja niekoniecznie przekłada się na wzrost dostępności do produktów i usług. Powodem tego może być zarówno brak dostępu do narzędzi, brak umiejętności czy czynniki psychologiczne, jak obawa, lęk czy przyzwyczajenia.

Banki w Polsce są na różnym etapie wdrażania rozwiązań mających na celu likwidację barier związanych z dostępnością usług finansowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Nie zmienia to jednak faktu, że potrzeby ich klientów wydają się być stałe. Zapewnienie bezpieczeństwa danych i zgromadzonego kapitału, przejrzystości opłat oraz dopasowanie produktów i usług do potrzeb być niezależne od stopnia niepełnosprawności czy wieku.

Biorąc pod uwagę sygnalizowane w raporcie potrzeby dotyczące większej prywatności podczas rozmowy

czy lepszego zagospodarowania przestrzeni podczas wizyty w oddziale trudno ocenić, na ile banki są zainteresowane dostosowaniem przestrzeni do wspomnianych potrzeb. Zmieniające się modele biznesowe banków i trendy technologiczne mogą spętłować ich dalsze ignorowanie. Wydaje się jednak, że z punktu widzenia konsumentów, którzy zwracają na to uwagę, potrzeby te mają charakter podstawowy. Ponadto wydłużająca się aktywność społeczno-zawodowa osób starszych powinna zwrócić uwagę sektora bankowego na aspekt zapewnienia im godnego życia, poprawy jego jakości oraz wsparcia poprzez różne formy finansowania.

Bieżąca obsługa (w oddziale z konsultantem czy zdalnie) również wymaga większego zaangażowania banków. Konsumenci ze szczególnymi potrzebami (choć tutaj można przyjąć, że ten problem dotyczy i szerszego grona klientów) bez wsparcia ze strony specjalistów i fachowego podejścia nigdy w pełni nie będą czuć się bezpiecznie, nie będą mocno aktywnymi uczestnikami rynku finansowego, a jeśli jednak będą, to przez chwilę i do czasu pojawienia się nowych trudności. Wsparcie grup ze szczególnymi potrzebami to również nieustanna ich edukacja, tak by mogli sami decydować o finansach oraz kształtować swoje indywidualne postawy finansowe. Nigdy bowiem nie ma gwarancji, czy wykluczenie finansowe nie będzie mieć wtórnego charakteru lub czy klient nie zdecyduje się na samowykluczenie. Skutki takiej pętli mogą mieć wymiar społeczny i finansowy.

Autorzy raportu podjęli próbę sformułowania rekomendacji dla banków oraz możliwych przyszłych działań. Mają one charakter syntetyczny oraz sygnalizują one, w jakich obszarach sektor bankowy powinien poszukiwać możliwości niwelowania obecnych i przyszłych barier w dostępie do usług finansowych.

Bibliografia

- Badowska, S. i Golec, A. (2021). Cyfrowe usługi finansowe a seniorzy. Raport z Badania. SENIOR.HUB Instytut Polityki Senioralnej.
- Bank Danych Lokalnych. (2024). <https://bdl.stat.gov.pl/bdl/dane/podgrup/temat>
- Bank.pl (2024). Cyberbezpieczeństwo: co świadczy o cyfrowej innowacyjności sektora bankowego? Dostęp: <https://bank.pl/cyberbezpieczenstwo-co-swiadczy-o-cyfrowej-innowacyjnosci-sektora-bankowego/> (24.07.2024)
- Bugajska, J., Pawłowska-Cyprysiak, K., Kamińska, J., Skupień, A., Hadław, A., Żmuda, Ł., Sokołowski, M., Pora, H., Spychała, E., Spała, A. i Walichnowski, A. (2019). *Osoba z niepełnosprawnością ruchową w pracy. Poradnik dla pracodawców*. Warszawa: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy. Dostęp: <https://m.ciop.pl/CIOP-PortalWAR/file/97894/niepelnosprawnosci-rucho-wa-poradnik-dla-pracodawcy.pdf> (17.10.2024)
- Butor-Keler, A. (2017). Misselling a ochrona konsumenta na rynku usług finansowych. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*. Nr 326, *Ekonomia* 11, 9-20
- Cellary, W., Marszałek, P. (2023). Cyfrowy Złoty. Bank cyfrowej gotówki. Raport PAB/WIB 6/2023, Pobrano z: https://pabwib.pl/wp-content/uploads/2023/01/PAB_WIB_Cyfrowy_Zloty_Cellary.pdf
- Cholewa, M. (2022). Biometria behawioralna zapo-
rą dla cyberprzestępców. *Horyzont Bankowości 2022 – BIK SA. Miesięcznik finansowy BANK*, czer-
wiec 2022.
- COI (2023). Dostępne doświadczenie cyfrowe. Per-
spektywa osób niewidomych i słabowidzących.
Raport z badania Sekcja Badawcza Systemów
Wspierających.
- Eurostat. (2024). Population structure and ageing. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/
index.php?title=Population_structure_and_ageing](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing)
- Galasiński, D. (2013). Osoby niepełnosprawne czy z niepełnosprawnością? Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania, IV(9), s. 3-6. Pobrano z: <https://kn.pfron.org.pl/kn/artykuly/wy-dania-archiwalne/nr-iv20139/233,Osoby-niepelno-sprawne-czy-z-niepelnosprawnoscia.html>
- Giddens, A. (2005). *Sociology*. Cambridge; Malden: Polity Press
- Głuchoniewidomi Wielkopolska. (b.d.). Alfabet Lorma. <https://wielkopolskietpg.wordpress.com/alfabet-lorma/>
- Gryszka-Mędrak, Z. (2012). Wprowadzenie alternatywnych i wspomagających metod komunikacji u dziecka z mózgowym porażeniem dziecięcym. *Logopedia Silesiana*, 1, 140-158.
- GUS (2021). Sytuacja osób starszych w Polsce w 2020 r. Warszawa, Białystok. Dostęp: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/osoby-starsze/osoby-starsze/sytuacja-osob-starszych-w-polsce-w-2020-roku,2,3.html?pdf=1> (24.07.2024)
- GUS (2023). *Rocznik Demograficzny*. Warszawa. Dostęp: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-demograficzny-2023,3,17.html?pdf=1> (24.07.2024)
- GUS. (2022). Trwanie życia w 2021 r. Warszawa: Zakład Wydawnictw Statystycznych. https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5470/2/16/1/trwanie_zycia_w_2021_roku.pdf
- Iwański, R. (2021). Ograniczenia rozwoju srebrnej gospodarki w Polsce. W: *Srebrna gospodarka. Perspektywa interdyscyplinarna* (red.) E. Frąckiewicz i R. Iwański. Szczecin: Wydawnictwo Akademii Sztuki w Szczecinie (s. 150-169).
- Komisja Etyki Bankowej (2015). Rekomendacje Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich dla sektora bankowego w zakresie obsługi seniorów. Warszawa.

- Kotliński, G., Marszałek, P., Waliszewski, K., Warchlewska, A. (2022). Wpływ nowoczesnych technologii na zmianę modeli biznesowych banków. Raport WIB PAB 1/2022.
- KPB Leagal (2023). Obsługa bankowa osób niepełnosprawnych ruchowo. Dostęp: <https://www.kpblegal.pl/baza-wiedzy/obsługa-bankowa-osob-niepełnosprawnych-ruchowo.html> (22.07.2024)
- Kuleta, M. (2024) Top 10: Największe banki w Polsce pod względem wartości aktywów. Dostęp: <https://moneybreaker.pl/najwieksze-banki-w-polsce/> (22.07.2024)
- Migam (b.d.). Jak działa tłumacz? Dostęp: <https://tłumacz.migam.org/pl/c/how-to> (22.07.2024).
- Ministerstwo Sprawiedliwości. (2020). Katalog dobrych praktyk w udzielaniu nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami. Dostęp: <https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc/katalog-dobrych-praktyk-w-udzielaniu-nieodplatnej-pomocy-osobom-ze-szczegolnymi-potrzebami> (23.07.2024)
- Narodowy Bank Polski i Związek Banków Polskich [NBP i ZBP] (2017). Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki. III edycja. Opracowano dla. Dostęp: https://zbp.pl/getmedia/23e8b14e-11cc-42f4-9c3c-c6a679f8d29b/ZBP_Dobre_praktyki_171228.pdf (23.07.2024)
- Olczak, M., Brakoniecki, M., Wolski, M., Krzyżański, M. i Rzęsa, D. (2022). Biometria w bankowości elektronicznej – rynek, technologia, klient. WIB PAB 8/2022.
- Pawęda, D. (2015). Biometria – rewolucja czy ewolucja? Nowoczesny Bank Spółdzielczy alebank.pl, 9/2015.
- Polska Bezgotówkowa (2021). Udogodnienia dla niepełnosprawnych – w jaki sposób banki ułatwiają korzystanie ze swoich usług? Dostęp: <https://polskabezgotowkowa.pl/dla-ciebie/artykuly/udogodnienia-dla-niepełnosprawnych-w-jaki-sposob-banki-ulatwiaja-korzystanie-ze-swoich-uslug/> (22.07.2024)
- Przybysz-Zaremba, M. (2020). Wspomaganie komunikacji osób z niepełnosprawnością intelektualną – przegląd wybranych metod ze wskazówkami w tle. W: Emisja głosu w przestrzeni edukacyjnej, artystycznej i terapeutycznej. L. Kataryńczuk-Mania (red.). (s. 287-307). Zielona Góra: Instytut Pedagogiki. Wydział Pedagogiki, Psychologii i Socjologii. Uniwersytet Zielonogórski.
- Ratajczak, M., & Woźniak-Jęchorek, B. (2020). Rewolucje przemysłowe i ich wpływ na rozwój ekonomii. Studia BAS, 3 (63), 25-41.
- Rybacka, J. (2023). Wpływ pandemii COVID-19 na sposób korzystania z usług bankowych oraz na postrzeganie banków w Polsce – na podstawie badania empirycznego. Finanse i Prawo Finansowe, 2(38), 91-109.
- Rzecznik Finansowy. (2019). Analiza Rzecznika Finansowego. Podstawowy rachunek płatniczy. Dostęp: https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2020/05/Rachunki_podstawowe_analiza_2019.pdf (06.08.2024 r.)
- Staniec, E. (2018). Metody komunikacji niewerbalnej z osobami niepełnosprawnymi intelektualnie. Edukacja – Technika – Informatyka, 4(26), 448-459. DOI: 10.15584/eti.2018.4.65
- Stelter, Ż. (2006). Charakterystyka niepełnosprawności intelektualnej. Zagadnienia szczegółowe. W: „Dobry Start” – szkolenia dla usługodawców osób niepełnosprawnych. (s. 89-100). Poznań: Wydawnictwo Miejskie. Pobrano z: <https://www.poznan.pl/mim/ezdrowie/dobry-start-szkolenia-dla-uslugodawcow-osob-niepełnosprawnych,doc,1017,22535/dobry-start-szkolenia-dla-uslugodawcow-osob-niepełnosprawnych,52713.html>
- Steuden, S. (2011). Psychologia starzenia się i starości, Warszawa: PWN
- Stojkow, M., Żuchowska-Skiba, D. (2015) (Re)konstrukcja modelu społecznego – dyskursy o niepełnosprawności w Internecie [w:] B. Gąciarz, S. Rudnicki, D. Żuchowska-Skiba (red.), Polscy (nie)pełnosprawni. Pomiedzy deklaracjami a realiami. Kraków: Wydawnictwa AGH, s. 141–154.
- Ustawa z dnia 15 czerwca 2012 r. o ratyfikacji Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r., Dz. U. Dz.U.2012.882
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2023 poz.20, tekst jednolity).
- Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym Dz.U. 1997 nr 98 poz. 602
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 Nr 16 poz. 93).



- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776).
- Ustawa z dnia 30 listopada 2016 r. o zmianie ustaw o usługach płatniczych oraz niektórych ustaw (Dz.U.2016 poz. 1997).
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U.2004 Nr 64 poz. 593 z aktualizacjami).
- Ustawa z dnia 23 października 2014 r. o odwróconym kredycie hipotecznym (Dz.U. 2014 poz. 1585, tekst jednolity).
- Ustawa z dnia 23 października 2018 r. o Solidarnościowym Funduszu Wsparcia Osób Niepełnosprawnych (Dz. U. 2024.496, tekst jednolity).
- Warchlewska, A. (2021). Ekskluzja finansowa osób z niepełnosprawnością, Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania. Nr III, 7(24), s. 35-52.
- Warchlewska, A. (2022). Wykluczenie finansowe. Od finansów tradycyjnych do cyfrowych. Poznań: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.
- Warchlewska, A. i Iwański, R. (2020). A Reverse Mortgage as an Opportunity to Cover the Costs of Longterm Care – Solutions in the European Countries. *Acta Universitatis Lodziensis. Folia Oeconomica*, 2(347), s. 91-107. <https://doi.org/10.18778/0208-6018.347.06>
- Wieczorek-Szymańska, A. (2023). Działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami jako element zarządzania różnorodnością – przegląd praktyk na przykładzie największych banków komercyjnych w Polsce. *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi*, 152(3-4), 85-107.
- Włodarczyk, K. (2013). Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w aktywizacji osób niepełnosprawnych. Fundacja Aktywizacja. Warszawa.
- Wodecki, P. (2020). Ewolucja sposobów rozumienia pojęcia niepełnosprawności. *Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania*. I (34). 108-116.
- Woźniak-Jęchorek B., Kuźmar S., Rydzak W., Fazlagić J., Jasiczak J., Lis K., Shelest-Szumilas O., Szymkowiak A., Trąpczyński P., (2023). Wpływ procesów cyfryzacji na osoby w wieku 50+, kobiety, osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby z terenów oddalonych od ośrodków miejskich. Możliwości w zakresie mechanizmów wsparcia wyrównywania szans na rynku pracy. Warszawa: Konfederacja Lewiatan.



Raport przygotowany na zlecenie Fundacji
Warszawski Instytut Bankowości



PROGRAM
ANALITYCZNO
BADAWCZY