

Anna Wierzchowska-Dziawgo

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
<https://orcid.org/0000-0002-9281-4479>

Dostępność oferty bankowej dla osób z niepełnosprawnością

Streszczenie

Osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnością stanowią istotny udział (14,3%) populacji Polski. Celem artykułu jest ocena, czy oferta banków prowadzących działalność w Polsce jest dostępna dla tej grupy klientów oraz czy spełnia ona wymogi zasady równego traktowania. W artykule wskazano przykłady dobrych praktyk dostosowania oferty banków prowadzących działalność w Polsce do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz zidentyfikowano główne bariery napotymane przez tę grupę klientów. Wskazano również obowiązujące akty prawne, które mają na celu zwiększenie dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością, oraz przedstawiono instytucje odpowiedzialne za nadzór nad realizacją wynikających z nich obligatoryjnych wymogów. W artykule przyjęto hipotezę o następującej treści: pomimo obowiązywania zasady równości, w praktyce można znaleźć luki w dostosowaniu oferty bankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Oprócz pozytywnego zweryfikowania hipotezy, w artykule znajdują się także rekomendacje mające na celu zwiększenie obecnego poziomu dostępności oferty bankowej dla osób z niepełnosprawnościami.

Słowa kluczowe: niepełnosprawność, dostępność, sektor bankowy

Kody klasyfikacji JEL: G21, M14

1. Wprowadzenie

Z ostatniego Narodowego Spisu Ludności wynika, że w Polsce mieszka około 5,45 miliona osób z niepełnosprawnością, co stanowi aż 14,3% ogólnej populacji [Cierniak-Piotrowska i in., 2023, s. 49]. Główny Urząd Statystyczny, podając tę liczbę, definiował osoby z niepełnosprawnością jako „osoby, które posiadają odpowiednie orzeczenie wydane przez organ do tego uprawniony, lub osoby, które takiego orzeczenia nie posiadają, lecz ich sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia wykonywanie codziennych czynności, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych” [Cierniak-Piotrowska i in., 2023, s. 49].

Jeszcze w 2017 roku w literaturze naukowej można było znaleźć informacje, że osoby z dysfunkcjami nie stanowią grupy szczególnego zainteresowania jako klienci banku [Warchlewska, 2017, s. 50]. Sytuacja klientów z niepełnosprawnością zmieniła się jednak z upływem czasu na korzyść tej grupy konsumentów. Od 20 września 2019 roku w Polsce obowiązuje ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami [Dz.U. z 2019 r. poz. 1696, art. 73], czyli osobom starszym, osobom z niepełnosprawnością lub osobom mającym trwale lub czasowo naruszoną sprawność w zakresie mobilności czy percepcji [Kowalski, Mikołajczyk, Zimny, 2019, s. 9]. Zapisy tej ustawy nakładają obowiązek zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej [Dz.U. z 2019 r. poz. 1696, art. 2, pkt 2] podmiotom publicznym [Dz.U. z 2019 r. poz. 1696, art. 3]. W 2019 roku została również przyjęta, obowiązująca od 28 czerwca 2025 roku [Dyrektywa 2019/882, art. 31, ust. 2], dyrektywa w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, zwana Europejskim Aktem o Dostępności [Polski Akt o Dostępności, 2024], która nakłada między innymi na banki detaliczne [Dyrektywa 2019/882, art. 2, ust. 2, lit. d] wymogi w zakresie projektowania usług w taki sposób, aby „osoby z niepełnosprawnością miały dostęp do nich na równi z innymi” konsumentami [*Dostępność produktów i usług*, b.d.]. Jednym z celów tej dyrektywy jest wyeliminowanie wybranych barier, na jakie mogą natknąć się klienci banku z niepełnosprawnością, poprzez harmonizację wymogów dostępności na rynku wewnętrznym dla wybranych składników jego oferty [Mackey, Kilroy, 2025]. Do zmian wynikających z wejścia w życie tej dyrektywy należy między innymi zapewnienie, aby informacje przekazywane przez banki były zrozumiałe i nie przekraczały poziomu złożoności wyższego niż poziom B2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy, czy informowanie przez centra obsługi telefonicznej banku o dostępności usługi oraz jej kompatybilności z technologiami wspomagającymi [Mackey, Kilroy, 2025].

28 czerwca 2025 roku weszła także w życie [Dz.U. z 2024 r. poz. 731, art. 88] krajowa ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, która przeniosła do polskiego systemu prawnego Europejski Akt o Dostępności [Polski Akt o Dostępności, 2024]. Ustawa dotyczy m.in. banków detalicznych [Dz.U. z 2024 r. poz. 731, art. 3, ust. 2, pkt 4.].

Pomimo tego, że powyższa dyrektywa i ustawa mają zastosowanie do usług bankowości detalicznej świadczonych na rzecz konsumentów po 28 czerwca 2025 roku [Dyrektywa 2019/882, art. 2, ust. 2, lit. d], banki prowadzące działalność w Polsce już od kilku lat praktykują działania mające na celu umożliwienie dostępu do ich oferty klientom z różnego rodzaju niepełnosprawnością [Polska Bezgotówkowa, 2021].

Te działania wpisują się w zakres aktywności banków [mBank, 2024, s. 54] w kontekście funkcjonującej formalnie od 2004 roku [Ślazińska-Kluczek, Brzezek, 2024, s. 77] koncepcji Environmental, Social and Corporate Governance (ESG), gdzie słowo *Social* dotyczy czynników społecznych związanych między innymi z wpływem działalności banku na jego pracowników, klientów, dostawców i inne osoby z nim powiązane [Kmita, 2024, s. 35], co pośrednio łączy się z aspektem dostępności oferty banku dla konsumentów z niepełnosprawnością.

Należy podkreślić, że zapewnienie dostępu tej grupie konsumentów do wszystkich składników oferty bankowej może zostać pozytywnie ocenione nie tylko przez osoby z niepełnosprawnością, ale także inwestorów [Wagstaff, Belsom, 2023] ceniących aspekty społeczne i zarządcze dotyczące danego banku.

Celem artykułu jest ocena, czy **oferta banków prowadzących działalność w Polsce jest dostępna dla klientów z niepełnosprawnością oraz czy spełnia ona wymogi zasady równego traktowania** zdefiniowanego w ustawie z 3 grudnia 2010 roku o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania jako „brak jakichkolwiek zachowań stanowiących nierówne traktowanie” [Dz.U. z 2010 r. nr 254 poz. 1700, art. 3, pkt 6]. Realizacja celu zostanie dokonana poprzez analizę dostępnych publicznie informacji dotyczących wprowadzonych w bankach w Polsce rozwiązań przeznaczonych dla klientów z różnego rodzaju niepełnosprawnościami. W artykule zostanie także zweryfikowana kwestia występowania barier mogących skutkować zjawiskiem braku dostępu do pełnej oferty bankowej pewnej grupy klientów z niepełnosprawnością, co zaprzeczałoby „zasadzie równego traktowania”.

W artykule zostanie także zweryfikowana hipoteza, że **pomimo obowiązywania zasady równości, w praktyce można znaleźć luki w dostosowaniu oferty bankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnością**. Weryfikacja hipotezy nastąpi poprzez wskazanie rzeczywistych przykładów dostępu/braku dostępu klientów z niepełnosprawnością do pełnej oferty bankowej, które będą potwierdzać lub zaprzeczać założonej hipotezie.

2. Dobre praktyki dotyczące dostępności banków prowadzących działalność w Polsce

Pomimo tego, że wspomniana ustawa o zapewnianiu między innymi przez banki detaliczne spełniania wymagań dostępności niektórych usług zaczęła obowiązywać w czerwcu 2025 roku, banki już wcześniej prowadziły działania mające na celu zwiększenie dostępności ich oferty dla klientów z niepełnosprawnością.

Już w 2010 roku pojawiły się w Polsce pierwsze „mówiące” bankomaty, skierowane między innymi do osób niewidomych lub słabowidzących [Polska Bezgotówkowa, 2021]. Natomiast dwa lata później opublikowana została pierwsza edycja dobrych praktyk dotyczących obsługi bankowej osób z niepełnosprawnością, będąca rezultatem pracy działającej od 2011 roku Grupy roboczej ds. obsługi osób z niepełnosprawnością przez banki. Grupa ta funkcjonuje w ramach Związku Banków Polskich i jest wspierana między innymi przez reprezentantów osób z niepełnosprawnością [Grupa robocza ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki przy Związku Banków Polskich, 2017, s. 7].

Pierwsza edycja tej publikacji odnosiła się do obsługi klientów z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu oraz ruchu. W drugiej edycji tego dokumentu (2014 rok) treści rozbudowane zostały o kwestie dotyczące osób z niepełnosprawnością intelektualną, a ostatnia, dotychczas opublikowana edycja (2017 rok) dotyczyła także udogodnień dla osób starszych [Związek Banków Polskich]. Należy podkreślić, że dodanie do tej szczególnej grupy klientów seniorów jest istotne z punktu widzenia obserwowanych aktualnie trendów wskazujących na proces starzenia się polskiego społeczeństwa [Łakomy, 2024, s. 11]. Osoby w podeszłym wieku nie tylko charakteryzują się często ograniczeniami poznawczymi wynikającymi z liczby ukończonych lat [Byczewska-Konieczny, 2017, s. 87], ale także mają one zazwyczaj problem ze wzrokiem, słuchem czy poruszaniem się, a więc mogą posiadać cechy typowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Jednym ze skutków współpracy wspomnianej wcześniej Grupy roboczej z Fundacją Widzialni jest także powstanie platformy internetowej „Dostępny Bankomat”, która informuje o lokalizacji dostosowanych do specyficznych potrzeb użytkownika (np. tryb kontrastowy, wbudowany głośnik czy podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich) bankomatów różnych banków i operatorów sieci bankomatowych w Polsce [Związek Banków Polskich]. Osoba potrzebująca specjalnych udogodnień w procesie wypłaty gotówki może dzięki tej platformie nie tylko znaleźć dostosowany do jej potrzeb bankomat należący do jej banku, ale także wybrać bank, w którym założy swój rachunek, na podstawie znajdujących się w jej okolicy bankomatów o określonych cechach.

Nie tylko jednak bankomaty mogą posiadać funkcje uwzględniające specyfikę potrzeb osób z niepełnosprawnością. Banki prowadzące działalność w Polsce są inicjatorami szeregu działań mających na celu ułatwienie lub umożliwienie klientom z różnymi niepełnosprawnościami korzystania z ich oferty (tabela 1).

Tabela 1. Działania wspierające obsługę osób z niepełnosprawnościami w bankach w Polsce według stanu na 21 czerwca 2025 r.*

Nazwa banku	Działania wspierające obsługę osób z niepełnosprawnościami
mBank SA	- dostosowanie systemu transakcyjnego do potrzeb osób niewidomych (przekazywanie informacji dot. tego, co znajduje się na ekranie za pomocą syntetycznego głosu lub alfabetu Braille’a) - alfabet Braille’a na klawiaturze bankomatów i wpłatomatów - możliwość połączenia wideo z konsultantami mówiącymi w języku migowym - zastępcza forma podpisu (odcisk palca)

Nazwa banku	Działania wspierające obsługę osób z niepełnosprawnościami
BNP Paribas Bank Polska SA	• w każdym oddziale banku i na infolinii bezpłatna pomoc tłumacza języka migowego • wzory dokumentów w formie nagrania audio, wydruku powiększonego oraz dokumentów przełożonych na alfabet Braille'a • w każdym oddziale banku lupa powiększająca oraz ramka wspomagająca proces złożenie podpisu • bankomaty dostosowane do potrzeb osób niedowidzących • oddziały dostosowane do potrzeb osób o ograniczonej mobilności, głuchoniemych czy niedowidzących (mapa z oddziałami banku z certyfikatem „Obiekt bez barier”
ING Bank Śląski SA	• w każdym oddziale banku pomoc tłumacza języka migowego za pomocą połączenia wideo • dostosowana do potrzeb osób niedowidzących i niewidomych aplikacja mobilna banku • bankomaty dla niedowidzących i niewidomych (wejście audio na słuchawki, wypukłe znaczniki na klawiaturze numerycznej i klawiszach funkcyjnych, oznaczenia w alfabecie Braille'a) • na stronie internetowej banku znajdują się specjalne filmy tłumaczone na język migowy m.in. o otwieraniu rachunku bankowego czy o korzystaniu z kodów BLIK
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA	• w każdym oddziale banku i na infolinii pomoc tłumacza języka migowego za pomocą połączenia wideo • asystent głosowy w aplikacji mobilnej banku • bankomaty dostosowane do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących
Alior Bank SA	• dostosowanie bankowości elektronicznej do potrzeb osób niewidomych (m.in. kompatybilność ze wszystkimi najpopularniejszymi synteźtorami mowy) • możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego zarówno na infolinii banku, jak i w jego placówkach stacjonarnych
Bank Millennium SA	• placówki dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich • bankomaty dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób niedowidzących lub niewidomych • funkcja powiększania treści na stronie internetowej dla osób niedowidzących oraz dostosowanie portalu internetowego do czytników tekstu • udogodnienia w podpisywaniu umów przez osoby niewidome, niedowidzące i nieumiejące czytać • zastępcza forma podpisu (odcisk palca)
Bank Polska Kasa Opieki SA	• możliwość rozmowy z konsultantem banku posługującym się językiem migowym w serwisie internetowym banku
Santander Bank Polska SA	• możliwość korzystania z języka migowego w każdym oddziale, za pośrednictwem bankowości internetowej i mobilnej oraz na stronie internetowej banku • sieć oddziałów z przenośnymi pętlami indukcyjnymi dla osób z aparatami słuchowymi • 96% bankomatów jest dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami np. udźwiękowienie, tryb wysokiego kontrastu czy alfabet Braille'a • karty z <i>blind notch</i> – specjalnym wycięciem na karcie ułatwiającym osobom słabowidzącym i niewidomym korzystanie z niej • sieć placówek bez barier architektonicznych • ramki ułatwiające składanie podpisów na dokumentach oraz lupy w oddziałach

* Zestawienie sporządzone tuż przed datą obowiązywania ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Źródło: opracowanie własne na podstawie stron internetowych mBank S.A., BNP Paribas Bank Polska S.A., ING Bank Śląski S.A., Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A., Alior Bank S.A., Bank Millennium S.A., Bank Polska Kasa Opieki S.A., Santander Bank Polska S.A. oraz Szerszeń [2018], Wardziak [2021], Nasze Sprawy [2025].

W związku z tym, że osoby z niepełnosprawnością stanowią istotny odsetek obecnych lub potencjalnych klientów [Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, 2025], zapewnienie im odpowiedniej obsługi bankowej, w tym dostępu do wszystkich usług finansowych, może

przynieść korzyści nie tylko tej grupie klientów, ale także bankom. Takie działania są także elementem społecznej odpowiedzialności banków (szerzej na temat społecznej odpowiedzialności: Dąbrowska i Janoś-Kresło [2022]), czy budowania dobrych relacji na linii bank-klient, a w konsekwencji dobrych doświadczeń klientów¹. Można zatem wyciągnąć wniosek, że wprowadzanie przez banki relatywnie dużej liczby rozwiązań zwiększających komfort klientów z niepełnosprawnością może być spowodowane nie tylko chęcią przestrzegania przez banki przepisów prawa, zasad etyki czy „dobrych praktyk” w tym zakresie, ale także chęcią zwiększenia przychodów finansowych z tytułu obsługi tej grupy klientów czy zbudowania pozytywnego wizerunku danego banku w oczach jego klientów oraz inwestorów.

3. Identyfikacja barier utrudniających konsumentom z niepełnosprawnością pełne korzystanie z oferty bankowej

Osoby z niepełnosprawnością borykają się z różnego rodzaju barierami, aby móc zaspokoić swoje potrzeby. Najczęściej wskazuje się na bariery architektoniczne i komunikacyjne [Szulc, 2021, s. 53]. Natomiast analizując kwestię dostępu do oferty bankowej, poza wyżej wymienionymi, osoby z niepełnosprawnością mogą natknąć się również na barierę cyfrową [Żuchowska-Skiba, 2020, s. 197–198].

Pomimo tego, że sektor bankowy staje się coraz bardziej dostępny dla osób z niepełnosprawnościami [Newseria, 2016], a więc bardziej przyjazny dla tej grupy konsumentów, wśród banków prowadzących działalność w Polsce nadal można znaleźć przykłady występowania wszystkich powyższych barier.

Zgodnie z definicją bariery architektoniczne to „wszelkie utrudnienia w budynku i jego najbliższej okolicy, które ze względu na rozwiązania techniczne, konstrukcyjne lub warunki użytkowania uniemożliwiają lub utrudniają swobodę ruchu osobom z niepełnosprawnością” [Różański, b.d., s. 3].

W przypadku stacjonarnych oddziałów bankowych bariera ta może dotyczyć: braku podjazdu dla wózków inwalidzkich, braku parkingu z wyznaczonymi miejscami dla osób z niepełnosprawnością lub braku windy, schodów bez poręczy, zbyt wąskich przejść wejściowych do/wewnątrz oddziału czy miejsca obsługi niedostosowanego do możliwości obsługi osoby z niepełnosprawnością ruchową.

Dowodem na niedostosowanie części stacjonarnych oddziałów banków w Polsce do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową może być odsetek placówek bankowych, które spełniają kryteria dostępności dla tej grupy osób. Przykładem jest Bank Polska Kasa Opieki SA. Analizując informacje znajdujące się na jego stronie internetowej dotyczącej placówek obsługujących klientów indywidualnych, można znaleźć lokalizację 568 oddziałów banku

¹ Doświadczenie klienta (*Customer Experience*) to suma wszystkich interakcji pomiędzy klientem a organizacją. Jest to mieszanka sposobu obsługi klienta i emocji przez nią wywoływanych, mierzonych w stosunku do oczekiwań klienta we wszystkich punktach styku (tzw. *touchpointach*) [szerzej: Wojciechowska, 2020].

oraz placówek partnerskich. Natomiast po zaznaczeniu przez użytkownika, że interesują go wyłącznie placówki dostępne „dla osób poruszających się na wózku bez asysty”, liczba ta zmniejsza się do 288 [Bank Polska Kasa Opieki S.A.], co stanowi nieco ponad 50% całkowitej liczby dostępnych oddziałów/placówek. Można zatem przyjąć, że co drugi oddział lub placówka tego banku mogą być niedostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich bez wsparcia innej osoby.

Bariera architektoniczna może dotyczyć także bankomatów/wpłatomatów, które mogą być zamontowane za wysoko lub w niedostępnej dla wózka inwalidzkiego wnęce. Ponadto, z badania przeprowadzonego w 2024 roku wynika, że ponad 70% banków prowadzących działalność w Polsce nie posiada w bankomatach przycisków dostosowanych do potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej (np. takich, które można nacisnąć bez użycia siły) [Czapliński i in., 2024, s. 14].

Kolejną barierą mogącą utrudnić dostęp do oferty bankowej osobom mającym problem ze słuchem czy mową jest bariera komunikacyjna, czyli „ograniczenia, które uniemożliwiają lub utrudniają swobodne porozumiewanie się z otoczeniem i/lub przekazywanie informacji” [Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych].

W styczniu 2024 roku 69% banków nie dawało swoim klientom możliwości komunikacji za pośrednictwem języka migowego, a tylko 64% badanych banków udostępniało klientom wybrane dokumenty w alfabecie Braille’a [Czapliński i in., 2024, s. 7].

Przykładu bariery komunikacyjnej doświadczył w Alior Banku SA niewidomy uchodźca z Ukrainy w 2022 roku. Pomimo tego, że był on w placówce z Polakiem, który zobowiązał się do tłumaczenia procedury zakładania rachunku bankowego, odmówiono mu założenia tego rachunku i odesłano do oddziału, „gdzie wiedzą, jak się obchodzić z takimi osobami”. Po nagłośnieniu tej sprawy w mediach Alior Bank SA tłumaczył, że pracownik banku, który zakłada rachunek osobie niewidomej, musi przedstawić treść umowy poprzez aplikację NVDA (aplikacja ma wbudowaną obsługę syntezy mowy oraz alfabetu Braille’a), a ówczesna wersja aplikacji NVDA była dostępna tylko w języku polskim, w związku z czym przedstawiciele tego banku uważali, że obsługa niewidomego ukraińskiego klienta była niemożliwa. Natomiast w tym samym artykule podano przykład innego niewidomego uchodźcy z Ukrainy, który miesiąc wcześniej założył rachunek bankowy w tym samym banku, tylko w innym oddziale [Waluś, 2022].

Osoby z niepełnosprawnościami narażone są także na tak zwane wykluczenie cyfrowe, czyli „systematyczne różnice w dostępie i korzystaniu z komputerów i Internetu pomiędzy osobami o różnej płci, wieku, statusie społeczno-ekonomicznym (tj. wykształceniu, dochodach, zawodzie) lub z powodu niepełnosprawności i braku możliwości korzystania z nowoczesnych technologii” [Dejnaka, 2012, s. 40].

Dla osób z niepełnosprawnością barierą w dostępie do treści dostępnych w Internecie może być między innymi brak sprzętu dostosowanego do ich indywidualnych wymagań czy brak możliwości skorzystania z opublikowanych w Internecie informacji, których prezentacja nie uwzględnia potrzeb osób z niepełnosprawnością [Dejnaka, 2012, s. 41].

Przykładem występowania bariery cyfrowej było działanie Nest Banku SA, który w 2019 roku zmienił sposób logowania do bankowości elektronicznej. Nowa wersja logowania nie uwzględniła jednak potrzeb niewidomych klientów, przez co utracili oni na pewien okres dostęp do bankowości elektronicznej [CCNEWS.pl, 2019].

Natomiast bardziej aktualnym (2024 rok) potwierdzeniem, że pomimo powszechnego dostępu do bankowości elektronicznej, osoby z niepełnosprawnością nadal mogą mieć trudności wynikające z istnienia bariery cyfrowej, jest sytuacja klienta, który jest osobą leżącą. W związku ze swoją niepełnosprawnością do założenia rachunku bankowego chciał on wykorzystać swojego pełnomocnika posługującego się pełnomocnictwem notarialnym. Okazało się jednak, że nie każdy bank chciał/mógł na podstawie tego dokumentu otworzyć rachunek. Z tego powodu ów klient zdecydował się na skorzystanie z procesu zdalnego, czyli między innymi założenia rachunku „na selfie”, które miało być metodą weryfikacji jego tożsamości. Wyzwaniem był jednak fakt, że aby właściwie wykonać „selfie”, należało obracać głową trzymając w ręku telefon. Pomimo starań, klient nie był w stanie poprawnie wykonać tego działania, w związku z czym jego wniosek został odrzucony. Próby dotyczące potwierdzenia tożsamości za pośrednictwem infolinii banku, aplikacji mObywatel czy przelewu weryfikacyjnego z innego banku także zakończyły się w jego przypadku niepowodzeniem [Błach, 2024].

Podsumowując, zidentyfikowane ograniczenia w obsłudze bankowej osób z niepełnosprawnością wskazują, że pomimo tego, że banki prowadzące działalność w Polsce starają się zapewnić równy dostęp do swojej oferty wszystkim obecnym i potencjalnym klientom, osoby z różnymi typami niepełnosprawności mogą napotykać przeszkody w korzystaniu z usług bankowych. Są to zarówno braki infrastrukturalne, niedostępne dla osób z niepełnosprawnościami procesy cyfrowe czy wyzwania dotyczące efektywnej komunikacji. Występowanie tych barier potwierdza postawioną w artykule hipotezę, że pomimo obowiązywania zasady równości, w praktyce można znaleźć luki w dostosowaniu oferty bankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

4. Instytucje odpowiedzialne za nadzór nad realizacją wymogów dostępności

Jeśli klient banku uzna, że wybrana usługa bankowa jest dla niego niedostępna, może on zgłosić ten fakt do jednostki, która ją oferuje. Standardowo, taka skarga powinna być rozpatrzona przez ten podmiot w ciągu 30 dni, a w ciągu 6 miesięcy od jej otrzymania usługodawca powinien wprowadzić zmiany mające na celu pełną dostępność danej usługi [Rzecznik Finansowy, 2025].

O braku dostępności produktu lub usługi konsument może również złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), do którego zadań należy między innymi monitorowanie i dokonywanie oceny „stanu dostępu

osób ze szczególnymi potrzebami do produktów i usług spełniających wymagania dostępności” [Dz.U. 2024 poz. 731, art. 39, pkt 4]. Takiego zgłoszenia można dokonać za pośrednictwem dostępnego na stronie internetowej formularza [Departament Dostępności, PFRON, 2025]. Prezes Zarządu PFRON w ciągu 30 dni od dnia złożenia zawiadomienia rozpatruje je albo przekazuje właściwemu organowi nadzoru rynku [Dz.U. 2024 poz. 731, art. 68, ust. 1].

Należy jednak podkreślić, że w przypadku usług bankowości detalicznej podmiotem nadzorującym aspekt ich dostępności jest Rzecznik Finansowy [Dz.U. 2024 poz. 731, art. 38, ust. 3, pkt 3], który między innymi podejmuje działania systemowe na rzecz ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego [Rzecznik Finansowy, 2025]. Jeśli Rzecznik Finansowy uzna, że dana usługa bankowa nie spełnia zasad dostępności, może on nakazać jej dostosowanie, nałożyć karę pieniężną na dany podmiot czy nawet zakazać świadczenia wskazanej usługi [Rzecznik Finansowy, 2025].

Wymieniając instytucje odpowiedzialne za nadzór nad realizacją wymogów dostępności, należy też wspomnieć o funkcji Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych. Do jego zadań należy między innymi [Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776, art. 34, ust. 6]:

- opracowywanie projektów programów rządowych dotyczących rozwiązywania problemów osób z niepełnosprawnością;
- inicjowanie działań zmierzających do ograniczenia skutków niepełnosprawności i barier utrudniających osobom z niepełnosprawnością funkcjonowanie w społeczeństwie;
- współpraca z organizacjami pozarządowymi i fundacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnością.

Przykładem działania Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych jest rozpoczęta w 2025 roku realizacja dofinansowanego przez Unię Europejską projektu pt. „Centrum Komunikacji dla Osób z Niepełnosprawnościami”. Celem tego przedsięwzięcia jest „zapewnienie usług w zakresie bieżącego komunikowania się osób z niepełnosprawnościami” [Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, 2025], a jednym z jego efektów będzie wzrost kompetencji osób zajmujących się tłumaczeniem polskiego języka migowego [Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, 2025].

5. Zakończenie i rekomendacje

Szereg wskazanych w artykule przykładów dostosowania obsługi lub samoobsługi bankowej do potrzeb osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami pozwala na osiągnięcie założonego celu artykułu dotyczącego oceny, czy oferta banków w Polsce jest dostępna dla klientów z niepełnosprawnością.

Z analizy dostępnych publicznie informacji dotyczących zaangażowania banków prowadzących działalność w Polsce w kwestie dotyczące dostępności ich oferty wynika, że osoby z niepełnosprawnością mogą korzystać z oferty bankowej. Wybrane banki oferują bowiem

usługi dostosowane do osób niedosłyszących (np. pomoc tłumacza języka migowego za pomocą połączenia wideo), słabowidzących (np. alfabet Braille'a na klawiaturze bankomatów i wpłatomatów) czy poruszających się na wózku inwalidzkim (np. sieć placówek bez barier architektonicznych).

Efektem tej analizy jest jednak również wniosek, że pomimo istnienia wielu udogodnień dla tej grupy klientów, nadal w bankach można zidentyfikować bariery architektoniczne (np. nie w pełni dostosowane oddziały, bankomaty/wpłatomaty), komunikacyjne (np. nie w każdym banku istnieje możliwość kontaktu za pośrednictwem języka migowego) i cyfrowe (np. brak możliwości założenia rachunku „na selfie” przez osobę leżącą) utrudniające konsumentom z niepełnosprawnościami pełne korzystanie z oferty bankowej.

Wskazane w artykule przykłady braku dostępu klientów z niepełnosprawnością do pełnej oferty bankowej, dotyczące występowania barier komunikacyjnych, architektonicznych i cyfrowych, potwierdzają, że nie zawsze oferta banków prowadzących działalność w Polsce spełnia wymogi „zasady równego traktowania”, co potwierdza przyjętą w artykule hipotezę, że pomimo obowiązywania zasady równości, w praktyce można znaleźć luki w dostosowaniu oferty bankowej do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Szansą na poprawę sytuacji tej grupy klientów jest obowiązująca od czerwca 28 czerwca 2025 roku ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, implementująca Europejski Akt o Dostępności, którego celem jest między innymi wyeliminowanie wybranych barier, na jakie mogą natknąć się niepełnosprawni klienci banku. Uwzględnienie wszystkich obowiązujących zapisów prawa w procesie świadczenia usług banku powinno zwiększyć aktualny poziom ich dostępności.

Należy jednak zauważyć, że ustawa ta nie dotyczy kwestii barier architektonicznych [Rzecznik Finansowy, 2025], w związku z czym zagwarantowanie dostępności architektonicznej wszystkim klientom banku poruszającym się na wózkach inwalidzkich lub mających inne niepełnosprawności ruchowe nadal może stanowić istotną lukę w dostosowaniu oferty bankowej do potrzeb osób z tego rodzaju niepełnosprawnością. Do czasu dodania do aktualnych przepisów prawa zapisu o obligatoryjności zniwelowania barier architektonicznych przez bank, stopniowa redukcja tej luki będzie zależała przede wszystkim od oddolnych inicjatyw banku wynikających z poczucia przez jego pracowników odpowiedzialności oraz wyrażenia przez nich chęci wyjścia naprzeciw potrzebom tej grupy klientów.

W celu osiągnięcia pełnego dostępu klientów z niepełnosprawnością do oferty banku niezbędne są zatem dalsze działania w zakresie legislacji i nadzoru. W Polsce funkcjonują takie instytucje jak PFRON, Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych czy Rzecznik Finansowy, które mogłyby wspólnie prowadzić działania/projekty mające na celu stałe zwiększenie dostępności oferty bankowej dla osób z niepełnosprawnością.

Dla banków takie działania nie byłyby tylko kosztem finansowym, ale także szansą na pozyskanie lub zdobycie uznania licznej grupy klientów z niepełnosprawnością. Informacja o wprowadzeniu nowych udogodnień dla tych osób byłaby także pozytywnie odebrana przez inwestorów, dla których kwestie społecznego zaangażowania banków-emitentów są istotne.

Poniżej przedstawione zostały rekomendacje, które mogłyby być przedmiotem zainteresowania podmiotów decyzyjnych mających na celu zwiększenie obecnego poziomu dostępności oferty bankowej dla osób z niepełnosprawnością:

- obowiązek powołania w każdym banku jednostki odpowiedzialnej za zapewnienie dostępności usług bankowych osobom z różnego rodzaju niepełnosprawnościami (pracownicy tej jednostki mogliby na bieżąco monitorować poziom dostosowania usług bankowych pod względem standardów dotyczących obsługi osób z niepełnosprawnościami, byłiby oni także odpowiedzialni za konsultacje z tą grupą klientów przy wprowadzaniu nowych usług w banku; dodatkowo, osoba/osoby zajmujące takie stanowisko mogłyby edukować pracowników banku na temat dostępności informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej – jest to szczególnie istotne z punktu widzenia wyników badania przeprowadzonego w 2024 roku, z którego wynika, że w połowie badanych banków w Polsce żaden z pracowników nie przeszedł szkolenia w tym zakresie [Czapliński i in., 2024, s. 8];
- coroczna, przeprowadzana w bankach detalicznych przez pracowników Biura Rzecznika Finansowego kontrola wprowadzonych w poprzednim roku kalendarzowym usług bankowych pod względem ich dostępności dla osób z niepełnosprawnością;
- dodanie do ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze zapisów mających na celu zmniejszenie barier architektonicznych w bankach prowadzących działalność w Polsce;
- brak możliwości zapewnienia braku barier architektonicznych w danym oddziale banku powinien skutkować wprowadzeniem możliwości bezpośredniej obsługi klienta z niepełnosprawnością poza oddziałem banku; mobilni doradcy mogliby otwierać rachunki bankowe takim klientom, jak wcześniej przywołany przykład osoby leżącej (klientami mobilnych doradców mogłyby być także, mające problem z poruszaniem się, osoby starsze);
- osoby z niepełnosprawnością powinny móc także uczestniczyć w edukacji finansowej prowadzonej często przez banki [Bank.pl, 2024], materiały edukacyjne powinny być zatem dopasowane do możliwości osób niedosłyszących, niedowidzących czy osób z trudnościami poznawczymi; wiedza finansowa dotycząca oferty bankowej oraz posiadanie informacji na temat praw klienta, w tym tych dotyczących wymaganej obligatoryjnie dostępności, mogłyby zmniejszyć ryzyko wykluczenia osób z niepełnosprawnością.

Bibliografia

Akty prawne

1. Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. poz. 731 z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. poz. 1696 z późn. zm.).

3. Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz.U. Nr 254 poz. 1700 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. Nr 123 poz. 776 z późn. zm.).
5. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.

Wydawnictwa zwarte

1. Byczewska-Konieczny, K. (2017). *Jak starzeje się umysł?* Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
2. Dąbrowska, A., Janoś-Kresło, M. (2022). *Spółeczna odpowiedzialność konsumenta w czasie pandemii. Badania międzynarodowe*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH.
3. Łakomy, M. (2024). *Demografia jest przyszłością. Czy Polska ma szansę odwrócić negatywne trendy*. Warszawa: Prześwity.
4. Wojciechowska, K. (2020). *Customer Experience Management. Moc pozytywnych doświadczeń klientów w budowaniu twojej przewagi na rynku*. Warszawa: Onepress.
5. Żuchowska-Skiba, D. (2020). Wykluczenie cyfrowe osób z niepełnosprawnościami – perspektywy badawcze. W: *Jak badać zjawisko niepełnosprawności. Szanse i zagrożenia założeń teoretycznych i metodologicznych studiów nad niepełnosprawnością*, G. Całka, J. Niedbalski, D. Żuchowska-Skiba (red.). Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

Artykuły naukowe, raporty i opracowania

1. Cierniak-Piotrowska, M., Chmielewska, A., Dąbrowska, A., Kuchta, A., Stelmach, K., Szymczuk, M., Szałtys, D., Wysocka, A. (2023). *Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2021. Starzenie się ludności w świetle wyników narodowego spisu powszechnego ludności i mieszkań 2021*. Warszawa: Główny Urząd Statystyczny.
2. Czapliński, M., Sowiński, P., Mendecka, K., Wenclewska, M., Sas, M., Bożek, W., Kowalewska, E. (2024). *Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami*. Warszawa.
3. Dejnaka, A. (2012). Internet bez barier – accessibility oraz usability a potrzeby osób niepełnosprawnych, *Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania*, II/2012(3), s. 37–51.
4. Grupa robocza ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki przy Związku Banków Polskich (2017). *Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki*, III edycja.
5. Kmita, J. (2024). Odpowiedź banków na zieloną transformację Unii Europejskiej, *Teoria i Praktyka Dydaktyki Akademickiej*, 3(1), s. 32–45.
6. Kowalski, P., Mikołajczyk, A., Zimny, B. (2019). *Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu dostępności?* Łódź: Spółdzielnia Socjalna „FADO” na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej.
7. mBank (2024). *Raport ESG Grupy mBank 2023*.
8. Szulc, P. (2021). Bariery w życiu codziennym i ich wpływ na jakość życia osób z niepełnosprawnościami, *Przegląd Krytyczny*, 3(2), s. 51–64.

9. Ślażyńska-Kluczek, D., Brzezek, M. (2024). Czynniki ESG jako elementy zrównoważonego rozwoju wpływające na postrzeganie przedsiębiorstw przez konsumentów, *Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie*, 70(4), s. 73–90.
10. Warchlewska, A. (2017). Ekskluzja finansowa osób z niepełnosprawnością. *Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania*, III/2017(24), s. 35–52.

Materiały internetowe

1. Alior Bank SA (2019). *Alior Bank wprowadził udogodnienia dla osób niewidomych w systemach bankowości elektronicznej*, <https://www.aliorbank.pl/aktualnosci/2019-02-12-udogodnienia-dla-niewidomych.html> (dostęp: 21.06.2025).
2. Bank Millennium SA (b.d.). *Obsługa Klientów z niepełnosprawnościami*, <https://www.bank-millennium.pl/klienci-indywidualni/wsparcie/obsługa-klientow-niepelnosprawnych> (dostęp: 21.06.2025).
3. Bank Polska Kasa Opieki SA (2021). *Bank Pekao wesprze klientów posługujących się językiem migowym*, <https://media.pekao.com.pl/pr/690904/bank-pekao-wesprze-klientow-poslugujacych-sie-jezykiem-migowym> (dostęp: 21.06.2025).
4. Bank Polska Kasa Opieki SA (b.d.). <https://www.pekao.com.pl/placowki-i-bankomaty.html> (dostęp: 24.06.2025).
5. Bank.pl (2024). *Co Polacy sądzą o zaangażowaniu banków w edukację finansową?*, <https://bank.pl/co-polacy-sadza-o-zaangazowaniu-bankow-w-edukacje-finansowa/> (dostęp: 6.07.2025).
6. Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych (2025). *Projekt „Centrum Komunikacji dla Osób z Niepełnosprawnościami”*, <https://niepelnosprawni.gov.pl/projekty/projekty-fers/projekt-centrum-komunikacji-dla-osob-z-niepelnosprawnosciami/> (dostęp: 3.07.2025).
7. Błach, S. (2024). *Jak osoba z niepełnosprawnością próbowała założyć konto w banku. XXI wiek, mnóstwo możliwości, najnowsze technologie do pomocy i...*, <https://subiektywnieofinansach.pl/jak-osoba-z-niepelnosprawnoscia-probowala-zalozyc-konto-w-banku/> (dostęp: 25.06.2025).
8. BNP Paribas Bank Polska SA (b.d.). *Centra klienta z obsługą detaliczną, biznesową i maklerską*, https://www.bnpparibas.pl/kontakt/oddzialy-z-obsługa-detaliczna-i-biznesowa?type=department_retail_business&filter=no-barriers&filter=wheelchair&filter=pjm&filter=oko (dostęp: 21.06.2025).
9. BNP Paribas Bank Polska SA (b.d.). *Dostępność centrów klienta*, <https://www.bnpparibas.pl/bank-bez-barrier> (dostęp: 21.06.2025).
10. CCNEWS.pl (2019). *Nest Bank nie potrafi poradzić sobie z niewidomymi klientami w bankowości elektronicznej*, <https://ccnews.pl/2019/02/04/nest-bank-nie-potrafi-poradzic-sobie-z-niewidomymi-klientami-w-bankowosci-elektronicznej/> (dostęp: 25.06.2025).
11. Departament Dostępności PFRON (2025). *Zawiadomienie o braku dostępności produktu albo usługi*, <https://www.pfron.org.pl/aktualnosci/szczegoly-aktualnosci/news/zawiadomienie-o-braku-dostepnosci-produktu-albo-uslugi/> (dostęp: 3.07.2025).
12. Dostępność produktów i usług (b.d.). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=LEGISSUM:4403933> (dostęp: 29.06.2025).
13. ING Bank Śląski SA (b.d.). *Bankomaty z udźwiękowieniem*, <https://www.ing.pl/kontakt/dostepne-bankomaty> (dostęp: 21.06.2025).

14. ING Bank Śląski SA (b.d.). *Obsługa w języku migowym*, <https://www.ing.pl/kontakt/bank-dostepny-w-mig> (dostęp: 21.06.2025).
15. Mackey, K., Kilroy, D. (2025). *European Accessibility Act: Focus on Financial Services*, <https://www.twobirds.com/en/insights/2025/european-accessibility-act-focus-on-financial-services#:~:text=From%20summer%202025%2C%20landmark%20reform,within%20the%20EU%E2%80%99s%20internal%20market> (dostęp: 23.06.2025).
16. mBank SA (b.d.). *Bankowość bez barier*, <https://www.mbank.pl/pomoc/bankowosc-bez-bari-er/> (dostęp: 21.06.2025).
17. mBank SA (b.d.). *Bankowość bez granic*, <https://www.mbiznes.mbank.pl/pomoc/dostep-zdal-ny/osoby-niepelnosprawne/niewidomi-i-niedowidzacy/> (dostęp: 21.06.2025).
18. Nasze sprawy (2025). *Alior Bank stawia na dostępność - tłumacz polskiego języka migowego dla klientów*, <https://naszesprawy.eu/aktualnosci/alior-bank-stawia-na-dostepnosc-tlumacz-polskiego-jezyka-migowego-dla-klientow/#:~:text=Alior%20Bank%20udost%C4%99pnia%20now%C4%85%20us%C5%82ug%C4%99,jak%20i%20w%20plac%C3%B3wkach%20stac-jonarnych> (dostęp: 21.06.2025).
19. Newseria (2016). *Sektor bankowy dostosowuje się do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Ułatwienia mogą dotyczyć nawet 5 mln osób*, <https://biznes.newseria.pl/news/sektor-bankowy-dostosowuje,p2086903202> (dostęp: 24.06.2025).
20. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (b.d.). *Likwidacja barier w komunikowaniu się*, <https://www.pfron.org.pl/osoby-niepelnosprawne/sprawna-komunikacja/likwidacja-barier-w-komunikowaniu/> (dostęp: 24.06.2025).
21. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (2025). *Rok 2025 stoi pod znakiem inkluzywności?*, https://www.parp.gov.pl/component/content/article/88280:rok-2025-stoi-pod-znakiem-inkluzywnosci#_ftn1 (dostęp: 22.06.2025).
22. Polska Bezgotówkowa (2021). *Udogodnienia dla niepełnosprawnych – w jaki sposób banki ułatwiają korzystanie ze swoich usług?*, <https://polskabezgotowkowa.pl/dla-ciebie/artykuly/udogodnienia-dla-niepelnosprawnych-w-jaki-sposob-banki-ulatwiaja-korzystanie-ze-swoich-uslug/> (dostęp: 23.06.2025).
23. Polski Akt o Dostępności (2024). *Inauguracja*, <https://www.gov.pl/web/fundusze-regiony/polski-akt-o-dostepnosci--inauguracja#:~:text=Ustawa%20okre%C5%9Bla%20wymaga-nia%20dost%C4%99pno%C5%9Bci%2C%20kt%C3%B3re%20maj%C4%85%20zastosowan-ie,nadzoru%20rynku%20nad%20prawid%C5%82owo%C5%9Bci%C4%85%20stosowania%20przepis%C3%B3w%20ustawy> (dostęp: 23.06.2025).
24. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA (2012). *Nowe bankomaty dla niewidomych i słabowidzących w sieci PKO Banku Polskiego*, <https://media.pkobp.pl/69586-nowe-bankomaty-dla-niewidomych-i-slabowidzacych-w-sieci-pko-banku-polskiego> (dostęp: 21.06.2025).
25. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA (b.d.). *Obsługujemy w języku migowym*, <https://www.pkobp.pl/pomoc-kontakt/tlumacz-migam> (dostęp: 21.06.2025).
26. Różański, M. (b.d.). *Poradnik dla instytucji publicznych*. Bank Gospodarstwa Krajowego.
27. Rzecznik Finansowy (b.d.). *O Rzeczniku Finansowym*, <https://rf.gov.pl/o-nas/o-rzeczniku-finansowym/> (dostęp: 3.07.2025).

28. Rzecznik Finansowy (2025). *Polski Akt o Dostępności już obowiązuje. Nowy etap dostępności usług finansowych*, <https://rf.gov.pl/polski-akt-o-dostepnosci-juz-obowiazuje-nowy-etap-dostepnosci-uslug-finansowych/> (dostęp: 3.07.2025).
29. Santander Bank Polska SA (b.d.). *Inkluzywna i zrównoważona bankowość*, <https://esg.santander.pl/2023/relacje-z-interesariuszami-social/relacje-z-interesariuszami-co-jest-dla-nas-wazne/inkluzywna-i-zrownowazona-bankowosc/#:~:text=Inkluzywna%20i%20zr%C3%B3wnowa%C5%BCona%20bankowo%C5%9B%C4%87%20W,Klienci%20znajd%C4%85%20tam> (dostęp: 21.06.2025).
30. Santander Bank Polska SA (b.d.). *Karty z blind notch oraz inne rozwiązania dla osób słabowidzących i niewidomych*, <https://esg.santander.pl/serwis/karty-z-blind-notch-oraz-inne-rozwiazania-dla-osob-slabowidzacych-i-niewidomych/> (dostęp: 21.06.2025).
31. Santander Bank Polska SA (b.d.). *Santander Bank Polska - bank otwarty na potrzeby osób niesłyszących*, <https://esg.santander.pl/serwis/santander-bank-polska-bank-otwarty-na-potrzeby-osob-nieslyszacych/> (dostęp: 21.06.2025).
32. Szerszeń, E. (2018). *Moje ING mobile przyjazne dla osób niedowidzących*, <https://media.ing.pl/informacje-prasowe/926/pr/411571/moje-ing-mobile-przyjazne-dla-osob-niedowidzacych> (dostęp: 21.06.2025).
33. Wagstaff, E., Belsom, T. (2023). *What Is Responsible Investment?*, <https://www.unpri.org/introductory-guides-to-responsible-investment/what-is-responsible-investment/4780.article> (dostęp: 23.06.2025).
34. Waluś, M. (2022). *Niewidomy Oleksandr chciał założyć konto w banku. „Przeszkodziły nie procedury, ale ludzka znieczulica”*, <https://krakow.wyborcza.pl/krakow/7,44425,28501454,niewidomy-oleksandr-chcial-zalozyc-konto-w-banku-przeszkodily.html> (dostęp: 24.06.2025).
35. Wardziak, P. (2021). *5,5 mln aktywnych IKO! Aplikacja PKO Banku Polskiego ma teraz tryb ciemny, a jej Asystent głosowy udogodnienia dla osób niewidomych*, <https://media.pkobp.pl/139758-55-mln-aktywnych-iko-aplikacja-pko-banku-polskiego-ma-teraz-tryb-ciemny-a-jej-asystent-glosowy-udogodnienia-dla-osob-niewidomych> (dostęp: 21.06.2025).
36. Związek Banków Polskich (b.d.). *Dostępny Bankomat*, <https://www.dostepnybankomat.pl/> (dostęp: 23.06.2025).
37. Związek Banków Polskich (b.d.). <https://www.zbp.pl/Dla-Klientow/Dostepnosc-uslug-bankowych#:~:text=Dobre%20praktyki%20os%C5%82ugi%20os%C3%B3b%20z,VTM%2C%20C2%B7%20Dobre%20praktyki> (dostęp: 22.06.2025).

Availability of Banking Services for Clients with Disabilities

Abstract

People with various disabilities constitute a significant share (approx. 14.3%) of the Polish population. The aim of this article is to assess whether the offer made by banks operating in Poland is accessible to this group of customers and whether the offer meets the requirements of the principle of equal treatment. The article highlights examples of good practices in adapting the offer of banks operating in Poland to the needs of people with disabilities and identifies main barriers faced by this group of customers. It also identifies applicable legal acts aimed at increasing the accessibility of services for people with disabilities and presents the institutions responsible for overseeing the implementation of the resulting mandatory requirements. The thesis states that despite the application of the principle of equality, gaps in the adaptation of banking services to the needs of people with disabilities can be found in practice. In addition to positively verifying this thesis, the article also provides recommendations aimed at increasing the current level of accessibility of banking services to people with disabilities.

Keywords: disability, accessibility, banking sector
