

Ekskluzja finansowa osób z niepełnosprawnością

Streszczenie

Celem artykułu jest diagnoza problemu wykluczenia finansowego wśród osób z niepełnosprawnością, a w szczególności izolacja z sektora bankowego. Przedmiot opracowania to przedstawienie sytuacji osób z dysfunkcjami jako problemu dwuwątkowego. Po pierwsze, z punktu widzenia klienta z niepełnosprawnością oraz prowadzonych działań przez sektor bankowy, których celem jest wyrównywanie szans dostępu do usług bankowych. Po drugie, zwrócona zostanie uwaga na wykluczenie osób z niepełnosprawnością w prowadzonej polityce kadrowej banków. Podstawą wywodu badawczego były dostępne źródła literatury oraz wyniki badań własnych, przeprowadzonych na terenie aglomeracji poznańskiej, które pozwoliły wskazać nowy obszar badawczy. Struktura artykułu jest podporządkowana celowi badawczemu.

JEL Classification: D18, G02, G21, J14

Słowa kluczowe: ekskluzja finansowa, osoby z niepełnosprawnością, dobre praktyki bankowe, usługi bankowe, sektor bankowy

Financial exclusion of people with disabilities

Abstract

The purpose of paper is to diagnose the problem of exclusion of persons with disabilities from the financial world and in particular from the banking sector. The subject of the study is to present people suffering from dysfunction as a two-pronged problem. First, from the point of view of the customer with disabilities and the activities carried out by the banking sector which aim at equal opportunities for access to banking services. Secondly, attention will be paid to the exclusion of persons with disabilities in the staff policy of the banks. Literary sources and the results of own research based on the Poznan agglomeration which allowed to indicate new research areas were available on the basis of the research evidence. The structure of the paper is subordinate to the research goal.

JEL Classification: D18, G02, G21, J14

Keywords: financial exclusion, people with disabilities, good banking practices, banking services, banking sector

Wstęp

Zaspokajanie potrzeb społecznych stanowi niezbędny element funkcjonowania współczesnej gospodarki rynkowej. Bariery i brak możliwości korzystania przez

podmioty z dostępnych usług finansowych, a szczególnie usług bankowych, nosi miano wykluczenia finansowego¹. Świadomość skali zjawiska, z punktu widzenia wpływu na pozostałe sfery życia, oznacza dla sektora bankowego konieczność przyjęcia strategii niwelowania, minimalizacji i strategii wyjścia z problemu. Dotkliwe skutki deficytu korzystania z usług bankowych mogą wpływać na odczuwalną jakość życia i trudności w asymilacji społecznej, bez względu na stan zdrowia, wiek czy status społeczny. Podstaw problemu wykluczenia finansowego należy upatrywać, zgodnie z literaturą przedmiotu, w wykluczeniu społecznym, choć obserwuje się polemikę co do zależności wykluczenia finansowego od wykluczenia społecznego i odwrotnie. Wykluczenie finansowe może być traktowane jako zupełnie odrębne zjawisko lub jako konsekwencja wykluczenia społecznego. Analizując związki przyczynowo-skutkowe, należy zgłębić istotność problemu niezależnie od obranego kierunku, a ostateczny charakter relacji uzależniony będzie od zdiagnozowanych przyczyn wykluczenia finansowego².

Aktywność instytucji sektora bankowego spowodowała intensyfikację działań społecznych od 2010 r. Pierwotna niepewność podejmowanych inicjatyw była próbą dostrzeżenia problemu, ale również wynikiem niewiedzy w tematyce dość trudnej w społecznym odbiorze i trudności w ocenie ważności problemu po stronie finansowej i społecznej. Dotychczasowa awersja instytucji sektora bankowego do aktywności na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu była konsekwencją pomijania problemu i przerzucania odpowiedzialności na instytucje publiczne.

Spektrum czynników warunkujących problem wykluczenia finansowego jest szerokie: od samowykluczenia, po czynniki społeczne, demograficzne, ekonomiczne, psychologiczne, po bariery architektoniczne. Interdyscyplinarność problematyki wykluczenia finansowego³ wskazuje na grupy szczególnie narażone na problem, m.in. osoby starsze, o niskich dochodach, kobiety, bezrobotni, młodzież niepracująca, osoby niepracujące z powodu choroby, rodzice samotnie wychowujący dzieci, imigranci, osoby zamieszkujące tereny słabo zurbanizowane i obszary wiejskie oraz osoby z niepełnosprawnością.

Związek Banków Polskich, dążąc do wyrównywania szans dostępu do usług bankowych, skoncentrował swoje działania na poprawie jakości obsługi osób

¹ W literaturze przedmiotu pojęcie wykluczenia finansowego stosowane jest zamiennie z pojęciem ekskluzyjności finansowej, co wynika z dosłownego tłumaczenia z języka angielskiego. Uznać należy, iż te dwa pojęcia są tożsame. Przykładem jest publikacja M. Idzik, *Ekсклюzyjność finansowa – ujęcie empiryczne*, Prace Naukowe UE we Wrocławiu, Nr 306 *Finanse publiczne*, 2013, s. 154–165.

² M. Maciejasz-Świątkiewicz, *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, Opole, Uniwersytet Opolski, Studia i monografie, Nr 488, s. 24–27; zob. A. Warchlewska, rozprawa doktorska: *Wykluczenie finansowe jako wyzwanie dla sektora bankowego (na przykładzie aglomeracji poznańskiej)*, promotor: prof. dr hab. Alfred Janc, dostęp w Bibliotece UEP, Poznań, 2015, s. 17–19

³ A. Warchlewska, rozprawa doktorska, op. cit., s. 23

z dysfunkcjami. Praktyka bankowa wskazuje, że jest to zadanie trudne w realizacji, gdyż przygotowane wytyczne i zestaw dobrych praktyk dla pracowników sektora bankowego nie mają odzwierciedlenia w codziennej obsłudze. Obserwuje się ponadto dość pobieżne zaangażowanie Narodowego Banku Polskiego w programy edukacyjne skierowane konkretnie do osób z niepełnosprawnościami. Bank centralny jest głównym inicjatorem działań edukacyjnych w tematyce finansów i ekonomii. Zdaniem autorki, osoby z niepełnosprawnością w tychże działaniach są pomijane, choć powinny stanowić równoległą grupę docelową w integracji finansowej.

Celem niniejszego opracowania jest diagnoza problemu wykluczenia osób z niepełnosprawnością⁴ z rynku usług bankowych, zarówno z punktu widzenia klienta, jak i możliwości ich zatrudnienia. Skoncentrowano się na ocenie postaw osób z dysfunkcjami w stosunku do posiadania rachunku bankowego (dla aktywnych finansowo) oraz ocenie działań sektora bankowego w zakresie obsługi osób z dysfunkcjami. Niniejsze opracowanie składa się z trzech zasadniczych części. Pierwsza z nich diagnozuje problem wykluczenia finansowego w Polsce. Część druga przedstawia prowadzoną politykę zatrudnienia w bankach w stosunku do osób z niepełnosprawnością. W trzeciej części dokonana zostanie krytyczna analiza implementacji *Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnością*. Zwieńczeniem opracowania będą wnioski i rekomendacje dla sektora bankowego. Dążąc do realizacji celu głównego, sformułowano hipotezę będącą stwierdzeniem, że głównym motywem mogącym zwiększyć aktywność osób z dysfunkcjami na rynku usług bankowych (pomijając samowykluczonych) są korzyści finansowe odnoszone przez same banki.

Ekсклюzja finansowa – diagnoza problemu wśród osób z dysfunkcjami

Genezy problemu należy upatrywać na początku XXI w. Uświadomienie sobie skali problemu nastąpiło zdecydowanie wcześniej w krajach zachodnich aniżeli w Polsce, co znacząco ogranicza dostępność materiałów źródłowych dotyczących opisu zagadnienia na polskim rynku. Analizując dostępne źródła⁵, spojrzenia na problem i interdyscyplinarność problemu, dla jasności wyводу autorka przyjęła najszerszą pojęciowo definicję wykluczenia finansowego za A. Maciejasz-Świątkiewicz⁶, iż jest to „[...] zjawisko procesowe obejmujące ogół trudności, z jakimi borykają się podmioty działające na rynku usług finansowych w sferze ich konsumpcji, produkcji i spójności społecznej, zarówno jednostki, jak i grupy (gospodarstwa domowe), w zakresie dostępu i możliwości korzystania z oferty

⁴ Ograniczenia obejmujące sferę sensoryczną, fizyczną i psychiczną.

⁵ A. Warchlewska, rozprawa doktorska, op. cit., s. 19–27

⁶ M. Maciejasz-Świątkiewicz, *Wykluczenie finansowe*, op. cit., s. 38–39

produktów i usług finansowych. Trudności te mogą mieć charakter zawiniony lub niezawiniony, dobrowolny, przymusowy, trwałe, czasowy, pierwotny, wtórny, pełny, lub częściowy, uświadomiony lub nieuświadomiony [...]”.

Niezależnie od stanu zdrowia, klienci w banku mogą być narażeni na ekskluzję finansową w pięciu obszarach (wykres 1). Głównym z nich jest wykluczenie płatnicze, zwane inaczej bankowym. Cechuje go m.in. brak rachunku bankowego, znikomy obrót bezgotówkowy oraz niekorzystanie ze zdalnych kanałów dostępu do rachunku bankowego. Brak aktywności płatniczej może prowadzić do wykluczeń w pozostałych pięciu obszarach⁷. Dalsze rozważania autorki na temat wykluczenia finansowego prowadzone będą na kanwie obszaru płatniczego i wykorzystania usług bankowych.



Wykres 1. Obszary wykluczenia finansowego

Źródło: T. Koźliński, *Wykluczenie płatnicze w Polsce i innych krajach UE*, 2010, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf, [dostęp: 01.05.2017]

Wykluczenie finansowe w obszarze oszczędności analizowane jest poprzez brak nadwyżki finansowej, co może być podstawą braku wyrobienia nawyku regularnego oszczędzania. Wynikiem negatywnej historii kredytowej oraz znikomych potrzeb kredytowych jest wykluczenie w obszarze kredytowym. Wykluczenie finansowe to także obszar ubezpieczeń, co należy wiązać m.in. z ograniczonymi zasobami społeczeństwa, brakiem wiedzy lub potrzeb. Wśród powodów wykluczenia w obszarze inwestycji należy wskazać np. brak zasobów, wiedzy oraz awersję do ryzyka. Obszar wykluczenia emerytalnego (rentowego) wynikać może z niedostosowania produktów do osób w wieku emerytalnym oraz osób otrzymujących świadczenia rentowe (w tym osoby z niepełnosprawnością), niezrozumiałości treści umów, trudności w komunikacji i braku poczucia bezpieczeństwa.

⁷ A. Warchlewska, *Niepełnosprawność a zagrożenie wykluczeniem finansowym*, „Finanse i Prawo Finansowe – Journal of Finance and Financial Law”, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, (tekst po recenzjach, w druku)

Problematyka wykluczenia finansowego najczęściej analizowana jest w literaturze poprzez zastosowanie miernika nieposiadania rachunku bankowego. Kierując się relatywną oceną, uznać należy poprawność jego zastosowania. Po pierwsze dlatego, iż pozostałe mierniki wykluczenia określonego⁸ dają podstawy do oceny ograniczeń, mogących być bezpośrednio lub pośrednio przyczyną braku rachunku bankowego (wykluczając pkt 2 i 6). Po drugie, o słuszności takiego założenia świadczyć może wybór A. Alińskiej⁹ miary wykluczenia finansowego, jaką jest odsetek dorosłych mieszkańców, którzy nie posiadają rachunku bankowego. Analiza poniższych mierników nasuwa stwierdzenie, iż są one w ścisłym związku z obszarami wykluczeń:

1. liczba osób nieposiadających pożyczki odnawialnej,
2. liczba osób nieposiadających kart kredytowych,
3. liczba ogłoszonych upadłości konsumenckich,
4. liczba zgłoszeń do baz nierzetelnych klientów,
5. liczba osób zalegających w spłacie zobowiązań,
6. liczba osób nieposiadających ubezpieczenia,
7. liczba osób nieposiadających oszczędności,
8. liczba osób niedokonujących transakcji bezgotówkowych.

Ponadto, w literaturze przedmiotu definiuje się mierniki wykluczenia finansowego potencjalnego¹⁰:

- a. liczba osób bezdomnych,
- b. liczba osób z niepełnosprawnością,
- c. liczba osadzonych,
- d. liczba osób na granicy ubóstwa,
- e. liczba osób nisko wykształconych,
- f. liczba osób bezrobotnych,
- g. liczba osób korzystających ze świadczeń socjalnych.

Zdaniem autorki, analizowanie skali problemu z wykorzystaniem mierników potencjalnych mogłoby być powodem zaburzeń w opisie zjawiska. Mierniki mogą być stosowane błędnie, m.in. dlatego, iż np. osoby z niepełnosprawnością czy nisko wykształcone nie muszą być wykluczone finansowo. Należy zatem zadać kolejne pytanie, czy bycie wykluczonym finansowo to sytuacja, kiedy wykluczenie ma miejsce tylko w jednym obszarze, dwóch, a może we wszystkich obszarach? Mając na względzie wykorzystanie miernika powiązanego z obszarem płatniczym (wykorzystywanym najczęściej), trudno o jednoznaczną odpowiedź na pytanie, bez pogłębionych rozważań metodologicznych.

⁸ M. Maciejasz-Świątkiewicz, op. cit., s. 77–78

⁹ A. Alińska, *Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym*, [w:] *Monografie i Opracowania 558*, Warszawa, Wydawnictwo SGH, 2008, s. 153–166; A. Alińska, *Skala ubankowienia polskiego społeczeństwa*, [w:] *Zeszyty Naukowe*, Nr 37, red. M. Dylewski, B. Filipiak, Poznań, WSB, 2011, s. 289–301

¹⁰ Ibidem

Problem ekskluzyjności finansowej może przybierać różne formy. W zależności od przyczyn warunkujących wykluczenie wyróżniamy¹¹:

- a. wykluczenie o podłożu geograficznym cechuje zbyt mała liczba placówek, słabo rozwinięta infrastruktura płatności bezgotówkowych,
- b. wykluczenie ze względu na dostępność to przede wszystkim brak dostępu do bankowości elektronicznej, brak zdolności kredytowej, nieodpowiedni wiek klientów,
- c. wykluczenie ze względu na warunki przejawia się w niedopasowaniu produktów i usług do potrzeb klienta,
- d. wykluczenie ze względu na cenę dotyczy zbyt wysokich prowizji i opłat,
- e. wykluczenie marketingowe to brak zainteresowania ze strony instytucji daną grupą społeczną,
- f. samowykluczenie to dobrowolna rezygnacja z usług finansowych.

W przypadku osób z niepełnosprawnością samowykluczenie, wykluczenie ze względu na warunki i wykluczenie marketingowe może być diagnozowane stosunkowo częściej w stosunku do trudności o podłożu geograficznym, dostępności, czy dotyczących ceny za świadczone usługi. Istotniejsze dla osób z niepełnosprawnością od liczby placówek jest ich wyposażenie w sprzęt, dopasowana architektura oraz profesjonalna obsługa. Pomijanie przez sektor bankowy osób z dysfunkcjami w segmentacji klientów oraz niedopasowanie produktów do potrzeb, co łączy się z wykluczeniem na tle marketingowym, nie jest bez wpływu na wykluczenie ze względu na warunki. Napotymane trudności logistyczne, bariery mentalne i komunikacyjne w banku mogą być powodem dobrowolnej rezygnacji z usług finansowych¹².

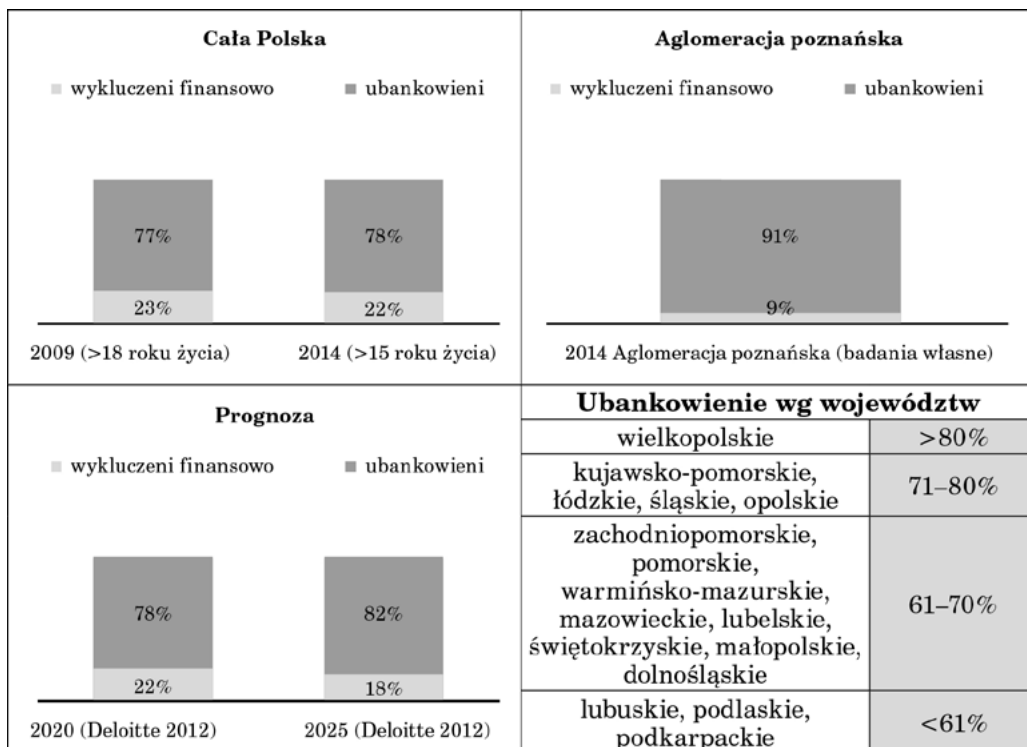
Analizując dane banków komercyjnych (analiza 19 banków) za IV kw. 2016 r., obserwuje się wzrost liczby klientów indywidualnych r/r o ponad 2,3 mln, co daje 43 mln klientów na koniec 2016 r. Pod względem liczby kont osobistych tendencja jest również rosnąca, a zmiana r/r wyniosła ok. 1 mln. Banki na koniec 2016 r. prowadziły 31 mln kont¹³. Niniejsze dane nie odzwierciedlają w pełni sytuacji na rynku, ze względu na brak danych o bankach spółdzielczych i spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych. Trudno nie odnieść się do obserwowanego optymizmu dotyczącego zmniejszania się odsetka osób wykluczonych finansowo (wykres 2). Różnice i trudności w ocenie tempa zmian wynikają z rozbieżności w przyjętych założeniach metodologicznych Narodowego Banku Polskiego (2009) i Banku Światowego (2014). Prognozy poziomu wykluczenia finansowego na poziomie ok. 18% uznać należy za całkiem realne. Po pierwsze, analizując problem

¹¹ E. Kempson, C. Whyley, *In or out? A literature and research review*, „Consumer Research” 2010, Nr 3, s. 10

¹² A. Warchlewska, *Niepełnosprawność...*, op. cit.

¹³ Prnews.pl; Bankier.pl, *Polska bankowość w liczbach 2016*, http://www.bankier.pl/static/att/147000/7511698_bpl_raport_bankowosc_2016.pdf, [dostęp: 01.05.2017]

na gruncie mniejszych jednostek terytorialnych, np. województwa wielkopolskiego i aglomeracji poznańskiej obserwuje się zmniejszanie skali zjawiska. Po drugie, implementacja Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE¹⁴ dotyczącej dostępu do podstawowego rachunku płatniczego do 8 sierpnia 2018 r. wpisuje się w strategię minimalizacji wykluczenia finansowego¹⁵.



Wykres 2. Poziom wykluczenia finansowego w Polsce 2009–2025

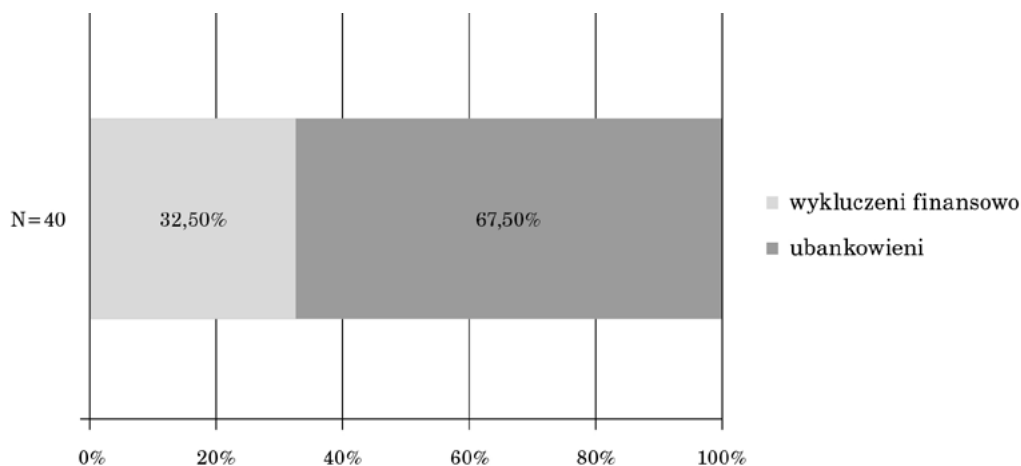
Źródło: opracowanie własne na podstawie: **Polska (2009)** T. Koźliński, *Zwyczajnie płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, 2013, s. 22; **(2014)** The World Bank, *Financial Inclusion Data/Global Findex*, <http://datatopics.worldbank.org/financial-inclusion/country/poland>, [dostęp: 21.04.2017]; **(2020/2025)** Deloitte, *Doświadczenie klienta w relacjach z bankami w Polsce*, 2012, https://bs.net.pl/upload/File/Raporty/pl_doswiadczenia_klienta_w_relacjach_z_bankami_Deloitte_2012.pdf, [dostęp: 29.03.2017], s. 5; **Ubankowienie według województw:** Deloitte, *Doświadczenie klienta w relacjach z bankami w Polsce*, 2012, https://bs.net.pl/upload/File/Raporty/pl_doswiadczenia_klienta_w_relacjach_z_bankami_Deloitte_2012.pdf, [dostęp: 29.03.2017], s. 14; **Agglomeracja poznańska:** badanie własne przeprowadzone w okresie kwiecień 2014 – czerwiec 2014, N=492

¹⁴ EUR-Lex L 257/214, Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r.

¹⁵ A. Warchlewska, *Niepełnosprawność...*, op. cit.

Na moment tworzenia niniejszego opracowania przytoczone dane nie zawierają informacji o poziomie wykluczenia finansowego wśród osób z niepełnosprawnością. Narodowy Bank Polski w 2003 r. przedstawił w syntetyczny sposób, iż osoby z niepełnosprawnością i osoby starsze stanowią około 75% ogółu¹⁶.

Badanie na terenie aglomeracji poznańskiej dotyczyło identyfikacji czynników warunkujących problem wykluczenia finansowego i oszacowania jego skali na obszarze, który, opierając się na tradycji, kojarzony jest z gospodarnością i zaradnością finansową. W badaniu wykorzystano autorski arkusz ankiety dla ogółu mieszkańców aglomeracji N=492. Osoby z niepełnosprawnością nie stanowiły głównej grupy docelowej w badaniu. Zostały rozpoznane (wykres 3) dopiero po udzieleniu odpowiedzi na pytanie o posiadane orzeczenie o niepełnosprawności. Wśród nich 32,5% respondentów (13 osób) nie posiadało rachunku bankowego (wskaźnik wykluczenia finansowego wykorzystany w badaniu). Wśród ubankowionych 37,5% respondentów (27 osób), analizując obszar zadowolenia ze świadczonych usług przez swój bank, 20 z nich było zadowolonych, pozostali nie wyrazili pozytywnej opinii. Oddział jest istotnym kanałem kontaktu (pytanie wielokrotnego wyboru) dla 17 respondentów, bankowość internetowa dla 12, bankowość mobilna dla 2 badanych, a kontakt telefoniczny utrzymywało 7 respondentów. Na podstawie pozyskanych danych nie można zweryfikować skali zjawiska ze względu na zbyt małą próbę. Zastany materiał źródłowy wskazuje lukę w opisie problemu, co stać się powinno przedmiotem dalszych prac badawczych¹⁷.



Wykres 3. Wykluczenie finansowe/ubankowienie wśród osób z niepełnosprawnością na obszarze aglomeracji poznańskiej

Źródło: opracowanie własne

¹⁶ Narodowy Bank Polski, *Bank dostępny. Dostosowanie polskich banków do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych*, Warszawa, Wydawnictwo NBP i Stowarzyszenie Otwarte Drzwi, 2003, s. 5

¹⁷ A. Warchlewska, *Niepełnosprawność...*, op. cit.

Zatrudnienie osób z niepełnosprawnością w sektorze bankowym

Poddając analizie zatrudnienie osób z niepełnosprawnością w bankach¹⁸, trudno doszukać się źródeł informujących o tym fakcie. Dane wydają się być nazbyt nieważne dla opinii publicznej, prawdopodobnie ze względu na niski odsetek zatrudnionych z analizowanej grupy. Niestety, osoby z niepełnosprawnością są jedną z najbardziej wykluczonych grup społecznych na rynku pracy. Ich możliwości zatrudnienia są ograniczone lub z góry niemożliwe. Aktywność zawodowa stanowi bowiem jeden ze sposobów na wyjście z izolacji społecznej, finansowej (jeżeli było to jej przyczyną) i pozwala poprawić jakość życia¹⁹.

Wskaźnik aktywności zawodowej osób z niepełnosprawnością w wieku produkcyjnym na koniec 2016 r. wyniósł 26,8%. Od wielu lat oscyluje w granicach 25–28%. Dla porównania, współczynnik aktywności zawodowej osób sprawnych wynosi ok. 80%²⁰. Przyczyn dość niskiego stopnia aktywności należy upatrywać po stronie pracodawców i pracowników. Osoby z niepełnosprawnością przede wszystkim ze względu na stan zdrowia na pewnym etapie życia zaprzestały dalszego kształcenia, zdobywania doświadczeń, podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Bycie specjalistą w swojej dziedzinie nie jest wystarczające, by stanąć do walki w procedurze rekrutacyjnej. Często charakter pracy, dotarcie do niej, bariery komunikacyjne i architektoniczne uniemożliwiają podjęcie tej próby. Obserwuje się rozluźnienie rynku pracy w obszarze miejsca przeprowadzania rozmów kwalifikacyjnych, natomiast praca w bankowości wciąż wiąże się z przybyciem do wskazanego oddziału banku lub centrali, choć dokumenty rekrutacyjne można złożyć drogą elektroniczną. Niestety, nie wszystkie internetowe arkusze rekrutacyjne w bankach zawierają pytania o stopień niepełnosprawności lub dodatkowe miejsce w arkuszu, by poinformować potencjalnego pracodawcę o możliwych kanałach kontaktu. Ma to istotne znaczenie dla dalszych etapów rekrutacji, gdyż zwyczajowo przyjmuje się kontakt telefoniczny ze strony banku w celu potwierdzenia przejścia do kolejnego etapu rekrutacji. Osoby z dysfunkcją słuchu tracą szansę na powodzenie.

Nie oznacza to, że osoby z niepełnosprawnością nie znajdują zatrudnienia w bankach. Niestety, brak danych statystycznych nie pozwolił na ocenę, na jakim

¹⁸ Analiza ze względu na brak danych na moment sporządzania opracowania o bankach spółdzielczych i SKOK-ach koncentruje się na zatrudnianiu osób z niepełnosprawnością w bankach komercyjnych.

¹⁹ L. Kafarska, *Niepełnosprawni – szanse na rynku pracy*, Sedlak&Sedlak, <http://www.watchdogpfron.pl/wp-content/uploads/2014/02/Niepelnosprawni-na-ryнку.pdf>, [dostęp: 06.05.2017]

²⁰ GUS, *Kwartalne i roczne dane z BAEL, 1993–2016 IV kw. Aktywność ekonomiczna osób niepełnosprawnych prawnie w wieku 16 lat i więcej oraz w wieku produkcyjnym w latach 1993–2016; aktywność sprawnych IV kw. 2016*

poziomie jest to odsetek. Wydaje się jednak, iż jest on bardzo niski, co potwierdzają wypowiedzi laureatów rankingu „Top Employers Polska 2016”²¹:

- a. ING Bank Śląski: „Na dzień 31.01.2016 osoby z orzeczoną niepełnosprawnością stanowiły 0,83% ogółu zatrudnionych w banku”.
- b. mBank: „Pani Redaktor, zgodnie z polityką informacyjną banku, nie upubliczniamy podobnych danych. Zatrudnienie osób niepełnosprawnych nie było przedmiotem zainteresowania badania Top Employers Polska 2016”.
- c. Raiffeisen POLBANK: „Osób niepełnosprawnych w banku jest kilkanaście, co stanowi niewielki odsetek zatrudnionych. Dlatego wolałbym nie podawać szczegółowych danych”.

Należy zadać zatem pytanie, co sprawia, że osoby z niepełnosprawnością nie stanowią grupy szczególnego zainteresowania? Korzyści z zatrudnienia osób z dysfunkcjami jest wiele. Po pierwsze, obniża to koszty funkcjonowania firmy, co jest wynikiem otrzymywanego dofinansowania przez pracodawcę z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, buduje różnorodność zespołu, wpływa na pozytywne postawy pracowników i wizerunek banku²², a przez dostosowanie infrastruktury staje się bardziej dostępny dla wszystkich (dla kobiet w ciąży, seniorów, rodziców z wózkami i klientów z węższym bagażem)²³.

Najwięcej ofert pracy, ze względu na dużą rotację pracowników, banki oferują w bezpośredniej obsłudze klientów (*front office*). Ten obszar stawia najwięcej barier dla zainteresowanej grupy docelowej. Obawa pracodawców przed poszerzeniem zespołu o osoby z niepełnosprawnością być może wynika z warunków jej zatrudnienia oraz wątpliwości co do realizacji zadań oraz planów sprzedażowych na podobnym poziomie do współpracowników, co niewątpliwie stanowi ważne, jeśli nie najważniejsze, kryterium oceny pracownika. Przestrzeganie warunków pracy niepełnosprawnego pracownika stanowić może przyczynę ich izolacji. Reguluje je Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych²⁴ oraz Kodeks Pracy²⁵. Do najważniejszych z nich należy przestrzeganie czasu pracy, który jest uzależniony od stopnia niepełnosprawności, zakaz realizowania godzin nadliczbowych i pra-

²¹ WatchDogPfron, *Laureaci Top Employers Polska 2016 nie zatrudniają osób niepełnosprawnych*, 14.03.2016 r., <http://www.watchdogpfron.pl/laureaci-top-employers-polska-2016-nie-zatrudniają-osob-niepełnosprawnych/>, [dostęp: 06.05.2017]

²² A. Janc, *Współczesny bank i jego otoczenie w dobie rewolucji informatycznej*, [w:] *Nowe technologie we współczesnym banku*, red. A. Janc, G. Kotliński, Poznań, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, 2004, s. 13–20

²³ Fundacja Vis Maior, *e-bank. Zatrudnianie osoby niepełnosprawnej*, <http://banki.fundacja-vismaior.pl/mod4/index.html>, [dostęp: 06.05.2017]

²⁴ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. z 2010 r., Nr 226, poz. 1475 ze zm.

²⁵ Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r., Kodeks Pracy, Dz. U. z 2014 r., poz. 1502

cy w porze nocnej. Biorąc pod uwagę charakter pracy w banku, w przypadku pracy w systemie zmianowym w centrali, wymogi wydają się być do zaakceptowania. Problemem, niestety, staje się praca w oddziale. Przede wszystkim ze względu na zasadę zachowania komisyjności podczas codziennych obowiązków, przy realizacji czynności skarbcowych z gotówką lub formalności dotyczących otwarcia/zamknięcia oddziału. Zastosowanie skróconego czasu pracy dla jednej z osób, przy ograniczonych zasobach ludzkich (strategia likwidacji placówek) byłaby powodem nieprzestrzegania procedur. Prawo do dodatkowego urlopu i dodatkowa przerwa w pracy nie powinny stanowić bariery dla banku jako pracodawcy. Biorąc pod uwagę nie tylko społeczny wymiar działalności banku, to jest to także biznes. Aspekt finansowy może być jednym z czynników warunkujących przedmiotowy problem. Brak aktywności w zatrudnianiu osób z niepełnosprawnością może być obawą o:

- a. spadek efektywności całego zespołu,
- b. brak chęci współpracy,
- c. obniżenie jakości obsługi (niezadowolenie klientów),
- d. wydłużony czas pracy pozostałych pracowników,
- e. nieproporcjonalnie rozłożony plan sprzedażowy i inne obowiązki,
- f. konieczność opieki.

Opisane obawy mają podłoże społeczne i wynikają z powielanych stereotypów. Umiejętnie dobrany zespół, wykorzystanie potencjału każdego pracownika to przede wszystkim odpowiedzialność bezpośredniego przełożonego. Zaniepokojenie o wynik finansowy ma głębsze podłoże i związane jest z rotacją pracowników, zwolnieniami, ponownym procesem rekrutacyjnym i kosztami przyuczania nowych pracowników.

Pejoratywny obraz banku jako pracodawcy poprawia podpisane porozumienie w dniu 29 marca 2017 r. przez Bank Poczty S.A. oraz Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych i PFRON pod patronatem Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. W ramach współpracy realizowane będą działania zmierzające do opracowania programu „Bank Poczty najbliższej osób niepełnosprawnych”, którego celem jest zwiększenie dostępu do usług bankowych i stworzenia warunków do większego zatrudnienia osób z niepełnosprawnością²⁶. W podobnym tonie podpisany został list intencyjny o współpracy Banku Polskiej Spółdzielczości S.A. z Polskim Forum Osób Niepełnosprawnych w dniu 7 listopada 2003 r. Dotyczył on współpracy na rzecz

²⁶ Bank Poczty S.A., *Bank Poczty podpisał porozumienie o współpracy z Pełnomocnikiem Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych oraz PFRON pod Patronatem Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej*, 29.03.2017 r., <https://media.poczty.pl/pr/349716/bank-poczty-podpisal-porozumienie-o-wspolpracy-z-pelnomocnikiem-rzadu-ds-osob-niepelnosprawnych-oraz-pfron-pod-patronatem-ministerstwa-rodziny-pracy-i-polityki-spolecznej>, [dostęp: 06.05.2017]

samodzielności i godności osób niepełnosprawnych w warunkach gospodarki rynkowej²⁷.

Założenia Związku Banku Polskich vs implementacja Dobrych Praktyk

Prace Związku Banków Polskich nad zwiększeniem poziomu obrotu bezgotówkowego w ramach zmniejszenia wykluczenia finansowego w Polsce stały się kanwą do powołania Zespołu ds. obsługi osób z niepełnosprawnościami, który działa w ramach Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych. Pierwotnie, przed rozpoczęciem prac nad spisaniem zasad dotyczących prawidłowej obsługi osób z dysfunkcjami zakładano, że problem jest wynikiem samowykluczenia. Zaobserwowano jednak, że są to aktywni klienci banków, ale napotykają na szereg utrudnień proceduralnych i architektonicznych. Dokument *Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki z góry zakłada implementację założeń na podstawie wykorzystania „istniejących już mechanizmów, instrumentów i zasobów w oddziałach (ewentualnie udoskonalenie ich), uwzględniając przy tym obowiązujące przepisy”*²⁸. Treść założeń, po głębszym zapoznaniu się z dokumentem, budzi jednak wątpliwości, gdyż o ile mechanizmy dostosowywane są do wymagań rynkowych (choć i tu, zdaniem autorki, można mieć pewne obawy dotyczące regulacji instytucji Pełnomocnictwa), to istniejące instrumenty i zasoby są na poziomie podstawowym. Personel banku bez przygotowania na etapie szkoleń wstępnych nie jest odpowiednio wyposażony w wiedzę na poziomie najwyższych standardów. Wyposażenie w niezbędny sprzęt, jak np. pętle indukcyjne, lupy, stanowiska obsługi, oświetlenie pomieszczeń, niestety, postępuje zbyt wolno. Aktualizacja dokumentu Dobrych Praktyk z 2012 r. nie przełożyła się na poczynania w oddziałach banków (tabela 1), które w swoich założeniach starają się kierować innowacyjnością usług bankowych²⁹.

Analiza Dobrych Praktyk pozwoliła zdiagnozować najwięcej nieścisłości, które mogą wpływać pośrednio lub bezpośrednio na wykluczenie finansowe osób

²⁷ Bank BPS S.A., *Porozumienie PFON i Banków z grupy BPS*, <http://www.bankbps.pl/o-banku/aktualnosci/porozumienie-pfon-i-bankow-spoldzielczych-z-grupy-bps-wspolpraca-na-rzecz-samodzielnosci-i-godnosci-osob-niepelnosprawnych-w-warunkach-gospodarki-rynkowej>, [dostęp: 07.05.2017]

²⁸ ZBP, *Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki*, 2014, https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitety/komitet_ds_juf/Dobre_Praktyki_obsuga_osob_z_niepenosprawnościami.pdf, [dostęp: 07.05.2017]

²⁹ J. Szambelańczyk, M. Ławrynowicz, *Innowacyjność w polskim sektorze bankowym – problemy i dylematy*, Warszawa, „Zeszyty BRE Bank – CASE” 2005, Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Nr 79

z niepełnosprawnością podczas obsługi klienta, w placówce banku, jak i w kontakcie z bankiem z wykorzystaniem zdalnych kanałów dostępu³⁰:

- a. ustanowienie pełnomocnictwa w zakresie jednorazowym, ogólnym lub szczególnym, nie zawsze stanowi rozwiązanie łatwiejszego dostępu do usług bankowych. Instytucja pełnomocnictwa zakłada działanie na rzecz i w interesie mocodawcy przez wybranego i darzonego zaufaniem pełnomocnika. Udzielenie pełnomocnictwa do rachunku bankowego może ograniczyć działania osoby z niepełnosprawnością – mocodawcy do niezbędnego minimum, przy jednoczesnej realizacji uprawnień właściciela rachunku, wynikających z zawartej z bankiem umowy³¹. Niestety, trudności w dostępie nie znikają w przypadku zagubienia karty płatniczej i konieczności jej zastrzeżenia. Scedowanie tejsze czynności na pełnomocnika jest niemożliwe, ponieważ karta nie jest jego własnością. Rozwiązanie powyższego problemu może nastąpić tylko osobiście w oddziale,
- b. zapewnienie kontaktu *ad hoc* z udziałem tłumacza Polskiego Języka Mięgowego lub jego zagranicznego odpowiednika ocenić należy negatywnie. Konieczne jest zaplanowanie wizyty w konkretnym, wskazanym oddziale, odpowiednio wcześniej. Takie rozwiązanie nie przystaje do zasady równego dostępu do usług bankowych,
- c. wskazuje się na brak specjalistycznych szkoleń dla pracowników w zakresie obsługi klientów z dysfunkcjami. Brak szkoleń na etapie wstępnym oraz dalszych szkoleń specjalistycznych na każdym szczeblu,
- d. bariery architektoniczne utrudniają dostęp do usług bankowych. Pomimo ciągłych prac nad modernizacją istniejących placówek jest to wyzwanie dla sektora bankowego, także ze względu na strategię likwidacji oddziałów i wymogi prawa budowlanego,
- e. wątpliwość budzi zastosowanie *Kodeksu Etyki Bankowej* w praktykach sprzedaży „za wszelką cenę”³². Osoby np. z niepełnosprawnością intelektualną nie zawsze są świadome podejmowanych decyzji. Fundamentalną zasadą obsługi klientów z niepełnosprawnością (jak i pełnosprawnych) jest przestrzeganie zawartych w nim zasad i powinno dążyć do obsługi w sposób nienaruszający interesów klientów³³.

Potwierdzeniem powyższych stwierdzeń jest synteza Dobrych Praktyk w konfrontacji z realiami rynku (tabela 1).

³⁰ Fragment artykułu oparty na artykule: A. Warchlewska, *Niepełnosprawność...*, op. cit.

³¹ M. Koszowski, *Prawnik radzi: Pełnomocnictwo do rachunku bankowego*, 2009, <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/43447>, [dostęp: 02.04.2017]

³² M. Samcik, *Na dywanik za to, że nie wcisnąłeś klientowi kitu? Tak banki „motywują” pracowników*, 2013, <http://samcik.blox.pl/2013/04/Na-dywanik-za-to-ze-nie-wcisnales-klientowi-kitu.html>, [dostęp: 02.04.2017]

³³ ZBP, *Kodeks etyki bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej)*, 2013

Tabela 1. Wybrane Dobre Praktyki ZBP i ich realizacja

Założenia ZBP	Praktyka bankowa
Dysfunkcja słuchu (ubytek słuchu powyżej 90 dB)	
Przekazywanie osobie z dysfunkcją słuchu informacji pisemnie w oddziale poprzez zapisywanie na karteczkach	Brak możliwości zablokowania, zastrzeżenia kart płatniczych telefonicznie. Wymagana konieczność wizyty w oddziale
Odczytywanie przez osobę z dysfunkcją słuchu informacji z ust mówiącego i otrzymywanie odpowiedzi na karteczkach i w formie gestów	Nieprawidłowe oświetlenie, zbyt szybka obsługa klienta w niedostosowanym pomieszczeniu. Brak zrozumienia składni języka polskiego
Komunikacja w języku migowym (Polskim Języku Migowym lub jego zagranicznym odpowiedniku)	Brak możliwości wizyty <i>ad hoc</i> w banku z tłumaczem Języka Migowego, znikoma możliwość tłumaczeń na żywo on-line
Dysfunkcja wzroku	
Możliwość złożenia podpisu z wykorzystaniem „ramek”, wyposażenie oddziałów w lupy do odczytu umów przez klientów	Trudności podczas realizacji transakcji w oddziale i niezgodności złożonego podpisu z Kartą Wzoru Podpisu
Brak jednoznaczności procedur po usunięciu art. 80 KC, który stanowił, iż jeżeli osoba niemogąca czytać może złożyć oświadczenie woli na piśmie, oświadczenie powinno być złożone w formie aktu notarialnego	W przypadku braku możliwości wizyty w banku z osobą zaufaną nie zawsze można liczyć na odczytanie jej treści wraz z załącznikami przez pracownika. Niedostosowanie zapisów umów na nośnikach elektronicznych lub ich brak
Dysfunkcja ruchu	
Przystosowanie placówek do swobodnego poruszania się na wózku, o lasce, o kulach w oddziale i przy bankomatach	Usprawnienia wychodzące poza ramy prawa budowlanego
Możliwość złożenia podpisu w formie tuszowego odcisku palca, złożenie oświadczenia woli. Podpis innej osoby poświadczony notarialnie na życzenie klienta	Brak szkoleń w tym zakresie dla pracowników banku, brak wiedzy powoduje przeciąganie się wizyt w banku lub konieczność powrotu
Niepełnosprawność intelektualna	
Zachowanie zasad etycznych pracownika banku	Nakłanianie do zakupu niezrozumiałych produktów
Zachowanie szczególnej ostrożności, czy osoba nie została ubezłasnowolniona częściowo lub całkowicie	Brak możliwości 100% zweryfikowania podczas rozmowy z pracownikiem banku

Źródło: A. Warchlewska, *Niepełnosprawność...*, op. cit.; ZBP, *Dobre praktyki*, op. cit.

Dążąc do weryfikacji, czy głównym motywem mogącym zwiększyć aktywność osób z dysfunkcjami na rynku usług bankowych (lepszą dostępność usług, ofert pracy) są korzyści finansowe odnoszone przez same banki. Stwierdza się, że stagnacja w działaniach tychże podmiotów w zakresie dostosowania usług, poszerzenia segmentacji i sztywnej polityki kadrowej to wynik zwrotu na politykę

finansową banków i stanowi główny czynnik, choć nie jedyny, wykluczający analizowaną grupę. Kontynuacja dotychczasowych działań banków nastawionych na krótkie informacje sygnalizujące problem walki z nierównościami i utrudnionym dostępie do usług powinna przestać sprowadzać się tylko do kampanii społecznych. Odrzucając odsetek osób dotkniętych samowykluczeniem, to poprawa sytuacji osób z niepełnosprawnościami leży po stronie samych banków. Wyzwaniem zatem staje się:

- a. zmiana procesu rekrutacji pracowników,
- b. poniesienie nakładów na szkolenia,
- c. bezpośrednie zatrudnienie tłumaczy języka migowego oraz ich wykwalifikowanie wśród obecnego personelu,
- d. inwestycje w sprzęt,
- e. stworzenie usług i produktów dostosowanych do potrzeb samych zainteresowanych.

Niestety, poza rozbudową zdalnych kanałów dostępu (np. BZ WBK S.A.³⁴), nie dostrzega się specjalistycznych „produktów na miarę”. Wobec powyższego, należy uznać prawdziwość postawionej hipotezy.

Zakończenie

Marginalizacja z rynku usług bankowych spowodowana pasywnością działań banków w Polsce bez wątpienia dotyka osób z niepełnosprawnością. Jest to ważny problem społeczny i ekonomiczny. Głównym zamierzeniem badawczym była diagnoza problemu ekskluzji finansowej osób z niepełnosprawnością na rynku usług bankowych oraz w obszarze zatrudnienia. Osiągnięcie celu wymagało podjęcia analiz dotyczących oceny poziomu wykluczenia finansowego wśród analizowanej grupy, ich postaw wobec zadowolenia z usług bankowych w przypadku aktywności finansowej, ocenę sytuacji na rynku pracy w sektorze bankowym, a także analizę aktywności instytucji nadzorujących rynek.

Wydaje się, iż intensyfikacja działań w obszarze segmentacji, komunikacji, i „liftingu” zasobów stanowić powinna priorytet w strategiach banków. Zgodnie z założeniami ekonomii zrównoważonego rozwoju, wykorzystując istniejące narzędzia i odpowiednie rozwiązania prawnoproceduralne, dążyć należy do eliminacji wszelkiego rodzaju nierówności, chroniąc słabszy podmiot³⁵. Ponadto, bank centralny wraz z centralami banków powinny zweryfikować procedurę przeprowadzania szkoleń wstępnych, tak niezbędnych do prawidłowego przygotowania pracowników do obsługi bezpośredniej i telefonicznej. Mogłoby

³⁴ Bank bez barier, BZ WBK S.A., <https://www4.bzwbk.pl/informacje-o-banku/obsługa-bez-barier/obsługa-bez-barier.html>, [dostęp: 07.05.2017]

³⁵ H. Rogall, *Ekonomia zrównoważonego rozwoju. Teoria i praktyka*, Poznań, Zysk i S-ka, 2010, s. 86–87

to stanowić dodatkowy element oceny pracownika i awansu w przypadku szkoleń specjalistycznych. Immanentnym elementem poprawy relacji bank-klienci z niepełnosprawnością jest zmniejszenie barier komunikacyjnych. Incydentalnie można spotkać „migającego” pracownika *front office*.

Na podstawie zastosowanych narzędzi i wykorzystanych materiałów źródłowych wskazuje się, że izolacja osób z niepełnosprawnością to efekt koncentracji banków na czynnikach natury finansowej. Osoby z dysfunkcjami nie stanowią grupy szczególnego zainteresowania jako klienci czy pracownicy. Z przedstawionych danych wynika, że instytucje finansowe dostrzegają rangę problemu, włączając się w kampanie społeczne w temacie zrównania szans w dostępie do usług. W tym celu ZBP wykazuje wzmoczoną aktywność w działaniach na rzecz *Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki*. Założenia, choć w teorii bardzo słuszne i ważne dla ochrony praw konsumentów z niepełnosprawnością, w praktyce wykazują całkowity brak implementacji założeń lub ich zbyt wolne zmiany.

Powyższe rozważania przedstawiają syntezę trudności, jakie napotykają osoby z niepełnosprawnością w banku i na rynku pracy. Wyniki badań własnych oraz zastany materiał źródłowy utwierdzają w przekonaniu o ważności podjętego tematu, także ze względu na znikomy materiał badawczy, co stać się powinno celem dalszych analiz. Niezaprzeczalnie jest to problematyka trudna w społecznym odbiorze. Konstatacja ta jednak nie usprawiedliwia braku intensyfikacji działań sektora bankowego.

Bibliografia

Publikacje zwarte

- Alińska A., *Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym*, [w:] *Monografie i Opracowania* 558, Warszawa, Wydawnictwo SGH, 2008
- Alińska A., *Skala ubankowienia polskiego społeczeństwa*, [w:] *Zeszyty Naukowe*, Nr 37, red. Dylewski M., Filipiak B., Poznań, WSB, 2011
- Idzik M., *Ekskluzja finansowa – ujęcie empiryczne*, *Prace Naukowe UE we Wrocławiu*, Nr 306 *Finanse publiczne*, 2013
- Janc A., *Współczesny bank i jego otoczenie w dobie rewolucji informatycznej*, [w:] *Nowe technologie we współczesnym banku*, red. Janc A., Kotliński G., Poznań, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, 2004
- Kempson E., Whyley C., *In or out? A literature and research review*, „Consumer Research” 2010, Nr 3
- Maciejasz-Świątkiewicz M., *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, Opole, Uniwersytet Opolski, *Studia i monografie*, 2013, Nr 488
- Rogall H., *Ekonomia zrównoważonego rozwoju. Teoria i praktyka*, Poznań, Zysk i S-ka, 2010

- Szambelańczyk J., Ławrynowicz M., *Innowacyjność w polskim sektorze bankowym – problemy i dylematy*, Warszawa, „Zeszyty BRE Bank – CASE” 2005, Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Nr 79
- Warchlewska A., *Niepełnosprawność a zagrożenie wykluczeniem finansowym*, „Finanse i Prawo Finansowe – Journal of Finance and Financial Law”, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, (tekst po recenzjach, w druku)
- Warchlewska A., rozprawa doktorska: *Wykluczenie finansowe jako wyzwanie dla sektora bankowego (na przykładzie aglomeracji poznańskiej)*, promotor: prof. dr hab. Alfred Janc, dostęp w Bibliotece UEP, Poznań, 2015
- ZBP, *Kodeks etyki bankowej (Zasady dobrej praktyki bankowej)*, 2013

Materiały w zasobach Internetu

- Bank BPS S.A., *Porozumienie PFON i Banków z grupy BPS*, <http://www.bankbps.pl/o-banku/aktualnosci/porozumienie-pfon-i-bankow-spoldzielczych-z-grupy-bps-wspolpraca-na-rzecz-samodzielnosci-i-godnosci-osob-niepelnosprawnych-w-warunkach-gospodarki-rynkowej>, [dostęp: 07.05.2017]
- Bank Pocztowy S.A., *Bank Pocztowy podpisał porozumienie o współpracy z Pełnomocnikiem Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych oraz PFRON pod Patronatem Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej*, 29.03.2017 r., <https://media.pocztowy.pl/pr/349716/bank-pocztowy-podpisał-porozumienie-o-wspolpracy-z-pelnomocnikiem-rzadu-ds-osob-niepelnosprawnych-oraz-pfron-pod-patronatem-ministerstwa-rodziny-pracy-i-polityki-spoecznej>, [dostęp: 06.05.2017]
- Fundacja Vis Maior, *e-bank. Zatrudnianie osoby niepełnosprawnej*, <http://banki.fundacijavismaior.pl/mod4/index.html>, [dostęp: 06.05.2017]
- Kafarska L., *Niepełnosprawni – szanse na rynku pracy*, Sedlak&Sedlak, <http://www.watchdogpfron.pl/wp-content/uploads/2014/02/Niepelnosprawni-na-ryнку.pdf>, [dostęp: 06.05.2017]
- Samcik M., *Na dywanik za to, że nie wcisnąłeś klientowi kitu? Tak banki „motywują” pracowników*, 2013, <http://samcik.blox.pl/2013/04/Na-dywanik-za-to-ze-nie-wcisnales-klientowi-kitu.html>, [dostęp: 02.04.2017]
- Koszowski M., *Prawnik radzi: Pełnomocnictwo do rachunku bankowego*, 2009, <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/43447>, [dostęp: 02.04.2017]
- ZBP, *Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki*, 2014, https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitet_y/komitet_ds_juf/Dobre_Praktyki_obsuga_osob_z_niepelnosprawnościami.pdf, [dostęp: 07.05.2017]

Raporty

- Deloitte, *Doświadczenie klienta w relacjach z bankami w Polsce*, 2012, https://bs.net.pl/upload/File/Raporty/pl_doswiadczenia_klienta_w_relacjach_z_bankami_Deloitte_2012.pdf, [dostęp: 29.03.2017]

- GUS, Kwartalne i roczne dane z BAEL, 1993–2016 IV kw. Aktywność ekonomiczna osób niepełnosprawnych prawnie w wieku 16 lat i więcej oraz w wieku produkcyjnym w latach 1993–2016; aktywność sprawnych IV kw. 2016
- Koźliński T., *Wykluczenie płatnicze w Polsce i innych krajach UE*, 2010, https://ssl.nbp.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf, [dostęp: 01.05.2017]
- Koźliński T., *Zwyczajne płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, 2013
- Narodowy Bank Polski, *Bank dostępny. Dostosowanie polskich banków do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych*, Warszawa, Wydawnictwo NBP i Stowarzyszenie Otwarte Drzwi, 2003
- Prnews.pl; Bankier.pl, *Polska bankowość w liczbach 2016*, http://www.bankier.pl/static/att/147000/7511698_bpl_raport_bankowosc_2016.pdf, [dostęp: 01.05.2017]
- The World Bank, *Financial Inclusion Data/Global Findex*, <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/country/poland>, [dostęp: 21.04.2017]
- WatchDogPfron, *Laureaci Top Employers Polska 2016 nie zatrudniają osób niepełnosprawnych*, 14.03.2016 r., <http://www.watchdogpfron.pl/laureaci-top-employers-polska-2016-nie-zatrudniają-osob-niepełnosprawnych/>, [dostęp: 06.05.2017]

Akty prawne

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r., EUR-Lex L 257/214
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r., Kodeks Pracy, Dz. U. z 2014 r., poz. 1502
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz. U. z 2010 r., Nr 226, poz. 1475 ze zm.