

Europejski Akt o Dostępności – rewolucja w bankowości, e-handlu i transporcie

Firmy działające w Polsce muszą przygotować się na przełomowe zmiany. Europejski Akt o Dostępności wprowadza wymogi, których niespełnienie oznacza ryzyko kar finansowych, utratę klientów i wykluczenie z rynku.



ANGELIKA BRUSZEWSKA-BELLI

adwokat w KKLW Legal
Kurzyński Wierzbicki sp.k.



BLANKA SKIBA

adwokat w KKLW Legal
Kurzyński Wierzbicki sp.k.

Jeszcze do niedawna dostępność była postrzegana głównie jako element CSR. Dziś – dzięki Europejskiemu Aktowi o Dostępności – staje się obowiązkiem prawnym, bez którego prowadzenie biznesu w wielu sektorach będzie niemożliwe.

Jeszcze do niedawna pojęcie „dostępności” funkcjonowało głównie w sferze etycznych deklaracji. Mówiono o niej w kontekście dobrych praktyk, często traktując ją jako element działań marketingowych lub społecznego zaangażowania firm. W rzeczywistości dostępność często miała charakter postulatowy, była wyrazem dobrej woli, a nie jasno sprecyzowanym wymogiem prawnym czy rynkowym standardem. Tymczasem dziś, dzięki nowym regulacjom unijnym, dostępność przestaje być jedynie postulatem czy wartością moralną, a staje się obligatoryjnym standardem, bez którego prowadzenie biznesu w wielu sektorach nie będzie możliwe. Europejski Akt o Dostępności (EAA) wprowadza twarde wymogi, które muszą spełniać produkty i usługi dostępne na całym Unii Europejskiej.

Europejski Akt o Dostępności (ang. European Accessibility Act) to dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882, mająca na celu zniewalowanie barier dostępu do towarów i usług dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz innych grup społecznych, takich jak seniorzy czy osoby z czasowymi ograniczeniami funkcjonalnymi. To pierwszy tak kompleksowy akt prawny, który próbuje ujednolicić wymogi dostępności na terenie całej Unii, zapewniając spójność prawną oraz bezpieczeństwo konsumenckie. Polska, implementując dyrektywę ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r.,

która weszła w życie 28 czerwca 2025 r., dostosowała swoje regulacje do wymagań unijnych, stawiając nowe wyzwania przed przedsiębiorcami, zwłaszcza w sektorach bankowości, handlu elektronicznego, transportu czy technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Nowy standard równości

Europejski Akt o Dostępności to regulacja o bardzo szerokim zasięgu, dotycząca wielu sektorów rynku, które do tej pory funkcjonowały według bardzo różnorodnych, lokalnych czy branżowych standardów. Ustawa wdrażająca dyrektywę zaczęła obowiązywać w Polsce niedawno, bo od 28 czerwca 2025 r. Jej celem jest wprowadzenie jednolitych wymogów dotyczących dostępności produktów i usług, które pozwolą na równy dostęp dla wszystkich obywateli UE, niezależnie od ich indywidualnych ograniczeń.

W zakres regulacji wchodzi między innymi: bankowość detaliczna, transport pasażerski (zarówno kolejowy, lotniczy, jak i miejski), handel elektroniczny, usługi audiowizualne, publikacje cyfrowe takie jak e-booki, urządzenia takie jak bankomaty, terminale płatnicze oraz systemy odprawy biletowej. Wyłączone z obowiązków są mikroprzedsiębiorstwa, czyli podmioty zatrudniające do dziesięciu osób i osiągające określony limit przychodów. Mimo to przewidziane są okresy przejściowe, które mają pomóc przedsiębiorcom w dostosowaniu się do nowych standardów.

„Brak dostosowania usług do wymogów EAA może kosztować nawet 10% rocznego obrotu firmy

waniu się do nowych standardów.

Na przykład przedsiębiorstwa mogą korzystać z produktów i usług, które nie spełniają wymogów dostępności, jeżeli zostały wprowadzone na rynek przed datą wejścia w życie ustawy maksymalnie do 28 czerwca 2030 r. Podobnie starsze urządzenia techniczne, takie jak terminale płatnicze czy bankomaty, mogą być używane do końca okresu swojej ekonomicznej żywotności, który nie może przekroczyć 20 lat od daty rozpoczęcia ich wykorzystywania.

Bankowość – wyzwania i rozwiązania

Sektor bankowości detalicznej stoi dziś przed jednym

z najbardziej złożonych i istotnych wyzwań transformacyjnych ostatnich lat. Z jednej strony rośnie świadomość społeczna oraz oczekiwania klientów dotyczące pełnej dostępności usług – oczekiwania, które nie ograniczają się już wyłącznie do osób z niepełnosprawnościami, ale obejmują także seniorów, osoby o ograniczonej sprawności technicznej czy klientów z różnymi barierami poznawczymi. Z drugiej strony nowe regulacje prawne, takie jak Europejski Akt o Dostępności, wymuszają na instytucjach finansowych wdrożenie rozwiązań, które dotychczas nie były standardem, a często wręcz traktowane były jako „dodatkowy koszt” lub kwestia społecznej wrażliwości.

Banki muszą zatem działać kompleksowo i wielowymiarowo, nie wystarczy już jedynie dostosowanie strony internetowej czy aplikacji mobilnej. Transformacja dotyczy całego systemu usług bankowych: od cyfrowych interfejsów, poprzez infrastrukturę fizyczną, aż po sposób komunikacji i obsługi klienta w placówkach oraz na infolinii.

W praktyce oznacza to, że bankowość internetowa, aplikacje mobilne, serwisy transakcyjne czy portale klienta nie mogą być projektowane wyłącznie z myślą o „przeciętnym użytkowniku”. Wymagania te sięgają znacznie dalej, muszą być intuicyjne i dostępne dla osób z różnorodnymi dysfunkcjami, w tym wzrokowymi, słuchowymi, ruchowymi oraz poznawczymi. To wyzwanie wymaga nie tylko wiedzy technicznej, ale i głębokiego zrozumienia potrzeb użytkowników.

Implementacja standardów dostępności oznacza, że cyfrowe kanały banku muszą być kompatybilne z czytnikami ekranu, pozwalać na łatwe powiększanie czcionek oraz oferować możliwość zmiany kontrastu. Co więcej, coraz większą rolę odgrywają alternatywne metody autoryzacji, które zapewniają bezpieczeństwo, a jednocześnie ułatwiają korzystanie z usług – na przykład biometria głosowa, skan twarzy czy uwierzytelnianie za pomocą gestów, które mogą stanowić realną pomoc dla osób z ograniczoną sprawnością manualną lub problemami z pamięcią.

Na poziomie infrastruktury fizycznej transformacja jest równie istotna. Bankomaty, które jeszcze do niedawna były projektowane wyłącznie z myślą o pełnosprawnych

użytkownikach, muszą dziś spełniać surowe wymogi dostępności. To oznacza nie tylko wyposażenie ich w oznaczenia w alfabecie Braille’a, ale także umieszczenie elementów sterujących na odpowiedniej wysokości, tak aby osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich mogły swobodnie z nich korzystać. Przyciski dotykowe muszą mieć wyraźny kontrast kolorystyczny oraz odpowiednią wielkość, a interfejs powinien oferować możliwość wydawania komunikatów głosowych.

Coraz częściej w placówkach bankowych pojawiają się także nowoczesne rozwiązania, takie jak wideoczat z tłumaczem języka migowego, umożliwiające osobom niesłyszącym lub niedosłyszącym pełnoprawną komunikację z doradcą. To nie tylko kwestia komfortu, ale również realizacja prawa do równego dostępu do usług finansowych.

Wprowadzenie takich kompleksowych rozwiązań to wyzwanie nie tylko technologiczne, ale i organizacyjne. Banki muszą zmienić sposób myślenia o swoich klientach, zrozumieć, że dostępność to nie tylko kwestia zgodności z prawem, ale element budowania przewagi konkurencyjnej, zaufania i lojalności. To także odpowiedź na rosnącą demografię seniorów oraz osób z różnymi dysfunkcjami, które na rynku usług finansowych stanowią coraz bardziej znaczącą grupę odbiorców.

W efekcie bankowość w dobie dostępności przestaje być jedynie kanałem obsługi finansowej, staje się przestrzenią realnego uczestnictwa społecznego i gospodarczego, w której każdy, niezależnie od ograniczeń, może z pełnym komfortem i bezpieczeństwem realizować swoje potrzeby finansowe.

Sankcje i ryzyko biznesowe

Nieprzestrzeganie wymogów Europejskiego Aktu o Dostępności może skutkować nie tylko utratą reputacji, ale także poważnymi konsekwencjami finansowymi i prawnymi. Organy nadzorcze, takie jak prezes zarządu PFRON (Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych) czy odpowiednie urzędy branżowe, mają prawo nakładać kary pieniężne, które mogą wynosić nawet dziesięciokrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, a w przypadku dużych przedsiębiorstw – do 10 proc. rocznego obrotu. W skrajnych przypadkach możliwe jest również wprowadzenie zakazu oferowania produk-

tów lub usług, które nie spełniają wymogów dostępności.

Dodatkowo każdy obywatel ma prawo zgłosić nieprawidłowości dotyczące dostępności do odpowiednich instytucji, takich jak prezes zarządu PFRON, rzecznik finansowy czy inne organy branżowe. Skargi można składać w różnej formie ustnie, pisemnie lub elektronicznie. To sprawia, że przedsiębiorstwa muszą być przygotowane nie tylko na kontrole, ale również na potencjalne spory prawne.

Najważniejszym jednak ryzykiem dla firm jest utrata zaufania klientów. W dobie błyskawicznego obiegu informacji brak dostępności może prowadzić do rynkowej marginalizacji, osłabienia wizerunku marki, a nawet utrudniać pozyskiwanie nowych klientów.

Perspektywa społeczna

Pomimo tego, że regulacja jest stosunkowo nowa, już teraz można wskazać liczne korzyści, które wynikają z wdrożenia wymogów dostępności. Przede wszystkim jest to znacząca poprawa jakości życia osób z niepełnosprawnościami. Możliwość samodzielnego korzystania z usług bankowych, transportowych czy handlowych przekłada się na większą niezależność, aktywność społeczną i zawodową oraz poczucie godności. To także element realizacji prawa do równości i braku dyskryminacji.

Dostępność to jednak nie tylko wartość społeczna, ale również biznesowa. Seniorzy oraz osoby z niepełnosprawnościami stanowią coraz większą i często niedocenianą grupę klientów. Przedsiębiorstwa, które skutecznie odpowiadają na ich potrzeby, zyskują lojalność i pozytywny wizerunek. Dodatkowo wprowadzanie dostępnych rozwiązań staje się impulsem do innowacji. Projektowanie bardziej intuicyjnych, elastycznych i uniwersalnych produktów i usług przynosi korzyści wszystkim użytkownikom, nie tylko osobom z ograniczeniami.

Europejski Akt o Dostępności to coś więcej niż tylko regulacja prawna. To zaproszenie do zmiany podejścia, do tworzenia produktów i usług, które są otwarte, inkluzywne i zorientowane na rzeczywiste potrzeby ludzi. Firmy, które szybko i konsekwentnie dostosują się do tych wymogów, mogą liczyć na przewagę konkurencyjną i wzmocnienie pozycji na rynku. Dla pozostałych zaś niespełnienie wymagań może oznaczać wykluczenie i marginalizację. / ©