

## Alert prawny

# Ustawa o dostępności wpłynie na komunikację stosowaną przez banki

Nadszedł czas na stosowanie prostego języka w komunikacji banków z klientami. Do tej pory, mimo braku ustawowego obowiązku, niektóre banki już rozpoczęły wdrażanie przystępnego języka i metodologii legal design w swoich umowach i regulaminach. Jednak zmiana ta stanie się wymogiem prawnym od 28 czerwca 2025 r., kiedy wejdzie w życie Ustawa o dostępności.

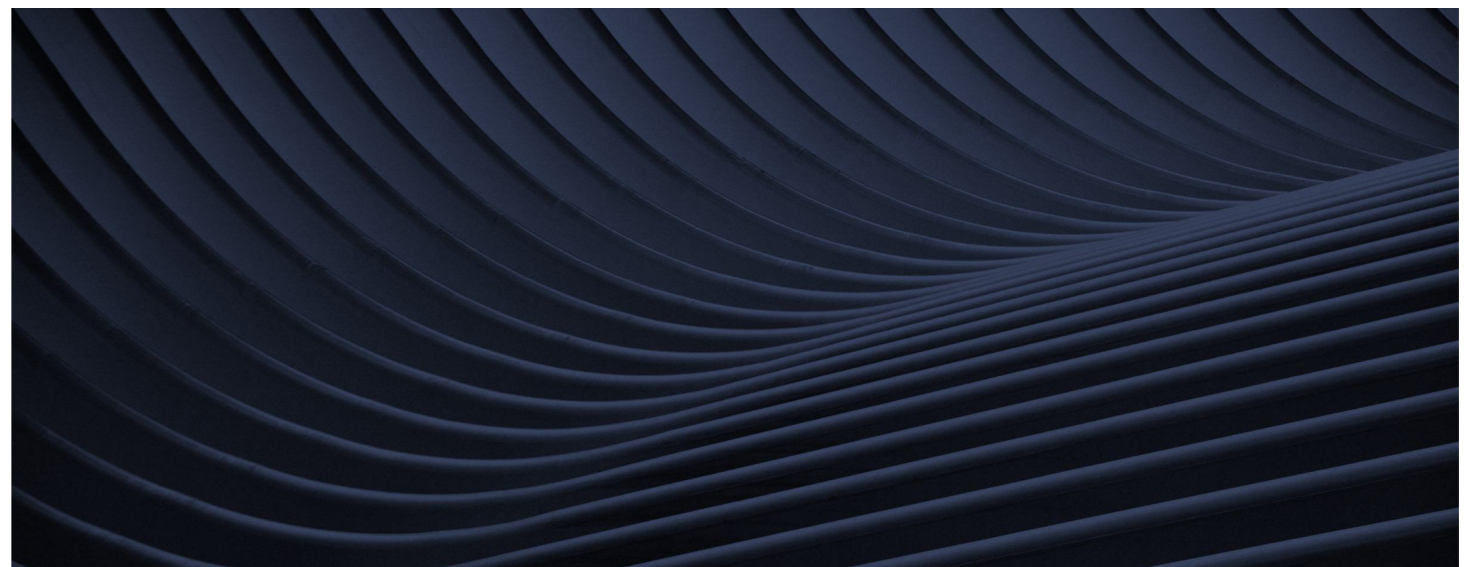
### Co zmieni Ustawa o dostępności?

28 czerwca 2025 r. wejdzie w życie ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze („Ustawa o dostępności”), która wdraża do polskiego porządku prawnego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 roku w sprawie wymogów dostępności produktów i usług.

Ustawa określa wymagania dostępności produktów i usług oraz obowiązki podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług, do których należą m.in. podmioty świadczące usługi bankowości detalicznej.

# RYMARZ • ZDORT \ MARUTA

W ramach oferowania i świadczenia usług będą one zobowiązane do udzielania informacji m.in. w sposób zapewniający ich zrozumiałość oraz za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami. Co istotne, jednym z dodatkowych wymagań dostępności w ramach usług bankowości detalicznej jest zapewnienie przekazywania informacji w języku polskim lub – za zgodą konsumenta – w innym języku na poziomie biegłości językowej B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy.



## Biegłość językowa B2 – czyli jaka?

Biegłość językowa instynktownie kojarzy się z językami obcymi, a nie językiem ojczystym – nie ma jednak przeszkód, żeby poziom prostoty i zrozumiałości języka odnosić także do polszczyzny. Nowe przepisy zobowiązują banki do przekazywania informacji na poziomie biegłości językowej B2 niezależnie od tego, czy są one sformułowane w języku polskim czy obcym.

Sama ustawa nie dostarcza wielu wyjaśnień na temat tego, jak ten wymóg rozumieć, co może być problematyczne dla podmiotów zobowiązanych do jej stosowania. Unijna dyrektywa wskazuje jedynie, że podmioty świadczące usługi bankowości detalicznej powinny zapewnić, by informacje były zrozumiałe, a ich stopień złożoności nie przekraczał poziomu B2.

Wymóg ten stanowi prawdziwe wyzwanie dla sektora bankowego. Zgodnie z raportem Rzecznika Finansowego „Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami”<sup>[1]</sup>:

- 48% spośród badanych banków nie wymaga od swoich komunikatów, aby miały one poziom zrozumiałości nieprzekraczający B2;
- 31% banków wymaga tego tylko do części swoich usług;
- 21% banków wymaga tego w stosunku do wszystkich swoich usług.

[1] Rzecznik Finansowy, Dostępność usług bankowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Warszawa, czerwiec 2024. Dostępny na stronie: <https://rf.gov.pl/wp-content/uploads/2024/07/Dostepnosc-Uslug-Bankowych-.pdf>



## Co należy zrobić, żeby dostosować komunikację do nowych wymagań?

Zmiana komunikacji na bardziej przystępną to trudne i czasochłonne zadanie, przed którym stoją wszystkie podmioty świadczące usługi bankowości detalicznej.

Narzędziem, które może pomóc bankom w spełnieniu nowych wymogów ustawowych, jest *legal design*, czyli metodologia upraszczania dokumentów prawnych, która stawia w centrum odbiorcę komunikatu. Po zmianie języka na bardziej przystępny, rezygnacji z niepotrzebnego prawniczego żargonu oraz zastosowaniu grafiki ułatwiającej komunikację otrzymujemy jasny, dostępny i dostosowany do czytelnika przekaz, którego wymaga Ustawa o dostępności.

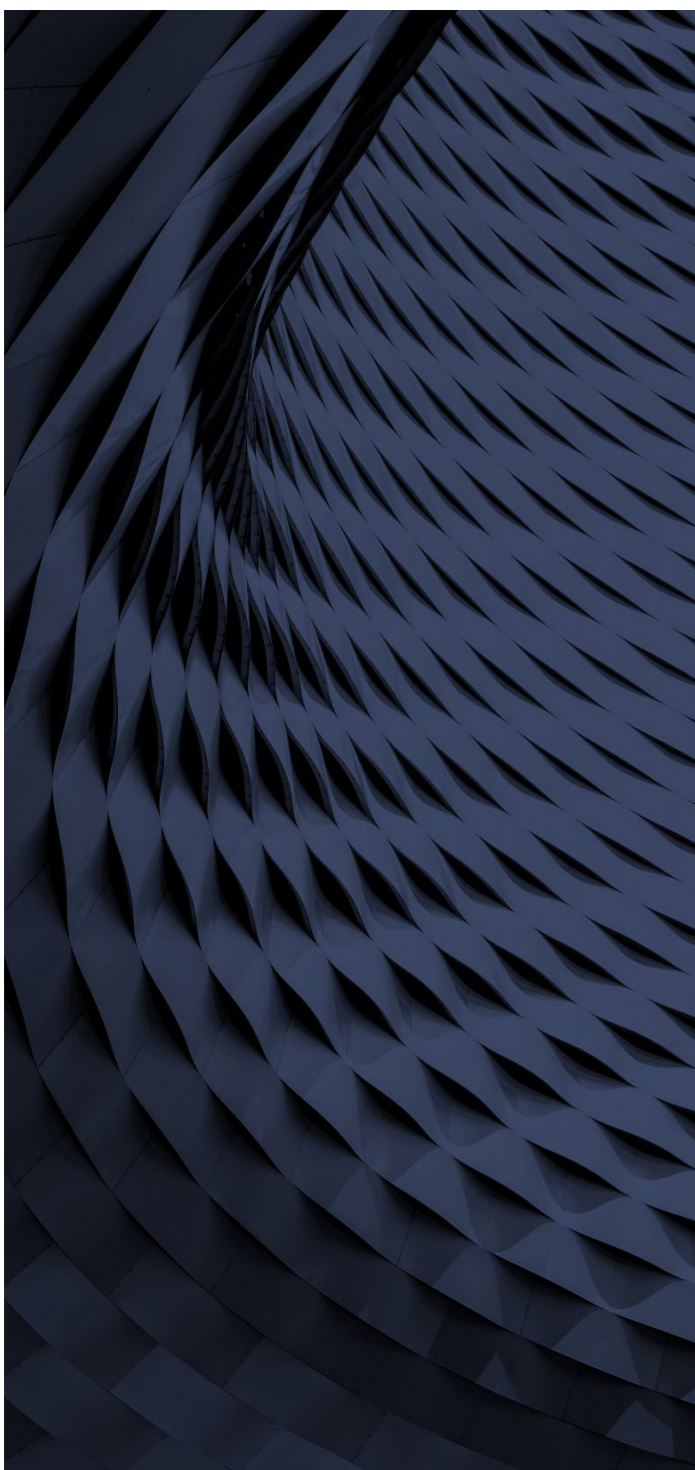
Dostosowanie języka do poziomu biegłości B2 może ułatwić także norma ISO 24495-1:2023 *plain language*, tj. międzynarodowy standard, który zawiera podstawowe zasady i wytyczne opracowywania dokumentów w prostym języku. Stosując opisane w normie wskazówki, banki mogą nie tylko spełnić wymóg ustawowy, ale i realnie zwiększyć zaufanie klientów do oferowanych przez siebie usług.

## Jakie mogą być konsekwencje nieprzystępnej komunikacji?

Usługodawca, który nie spełniania wymagań dostępności oferowanych lub świadczonych usług, podlega karze pieniężnej w wysokości do dziesięciokrotności przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego w gospodarce narodowej za rok poprzedzający, jednak nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Wysokość kar pieniężnych będzie zależać od zakresu naruszenia przepisów ustawy, w tym jego wagi, liczby produktów albo usług niespełniających wymagań dostępności, a także liczby osób, na które wpływa ono negatywnie.

## Jak możemy pomóc?

W Zespole Compliance od lat pomagamy klientom, w tym z sektora bankowego, w upraszczaniu dokumentów prawnych zgodnie z metodologią *legal design*. Biorąc pod uwagę nowe wymogi prawne wynikające z ustawy o dostępności, w naszej ocenie kluczowe jest udowodnienie, że upraszczanie języka zgodnie z metodologią *legal design* oraz w oparciu o normę ISO w zakresie prostego języka, stanowi spełnienie wymogu zapewnienia, by informacje były zrozumiałe, a ich stopień złożoności nie przekraczał poziomu B2.



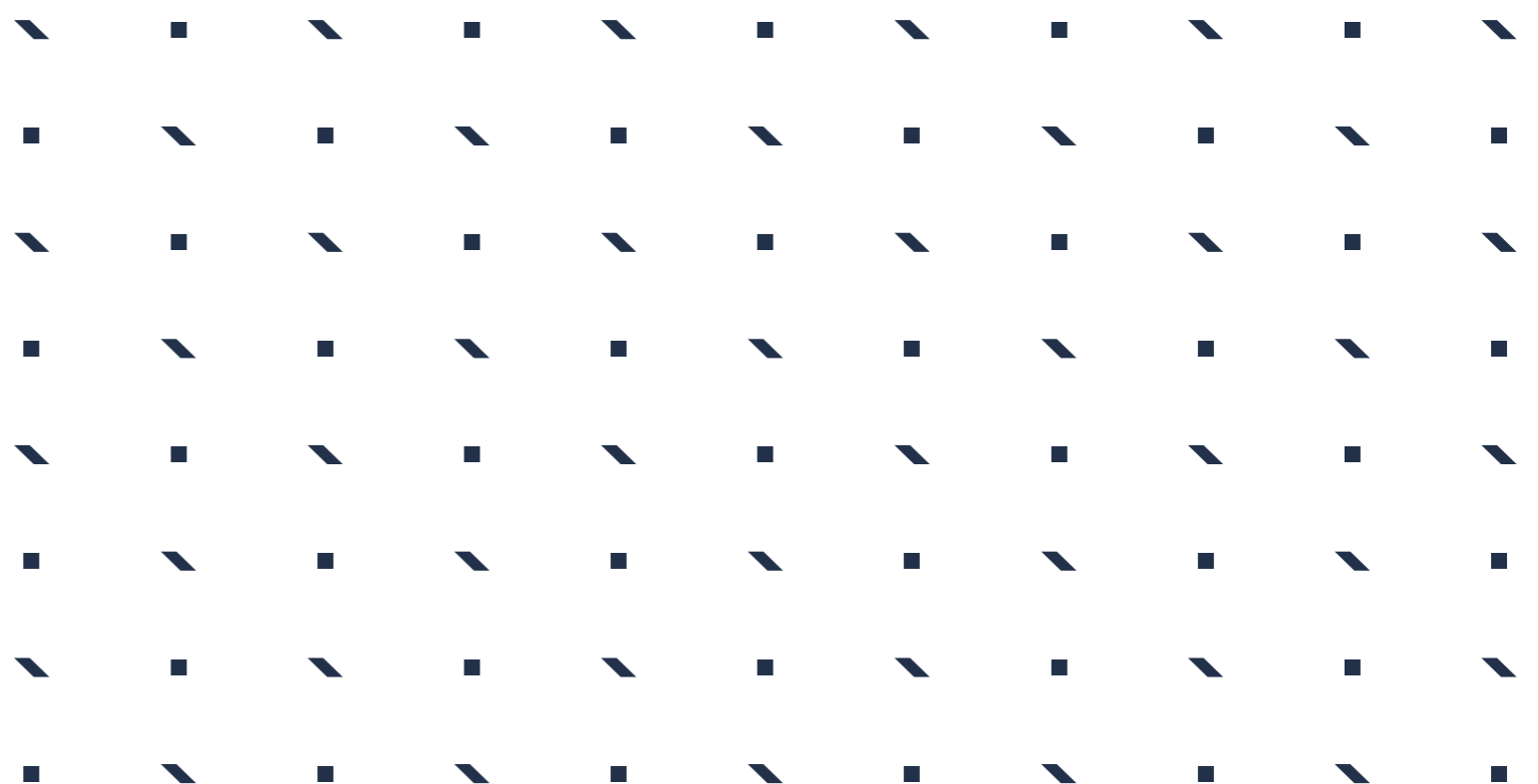
# RYMARZ • ZDORT \ MARUTA

W tym zakresie pomocne może być memorandum zawierające analizę na temat spełniania wymogów kierowanych do konsumentów przez stosowanie legal design oraz zasad prostego języka.

Dodatkowo oferujemy także bieżące wsparcie w samym upraszczaniu dokumentów, którego efektem są proste i zrozumiałe dla klientów banków regulaminy i umowy. Modyfikacja dokumentów zapewni nie tylko realizację wymogów regulacyjnych, ale również sprawi, że klienci poczują się bezpiecznie w relacji z podmiotem świadczącym usługi bankowości detalicznej.



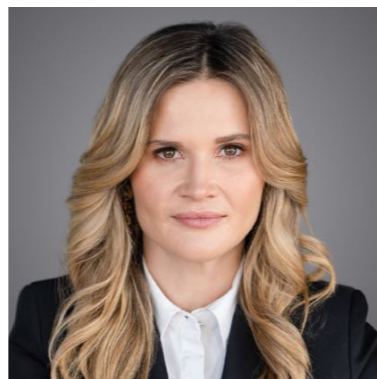
Zapraszamy do udziału w szkoleniu [edulaw.pro](https://edulaw.pro), dzięki któremu nauczysz się zasad Legal Design i prostego języka, co pomoże Ci w tworzeniu treści przystępnych dla klientów. Szkolenie online poprowadzą doświadczeni prawnicy z naszej kancelarii: dr Anna Partyka-Opiela, Jan Bednarski i Maria Papis-Wieczorek.





Imagine  
having us  
on your side.

**Kontakt:**



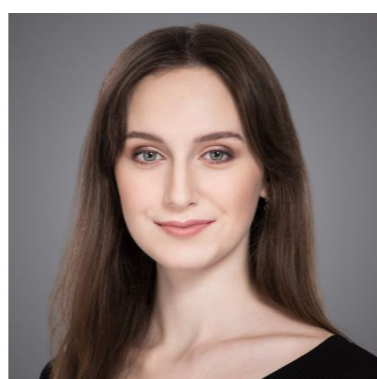
**dr Anna Partyka-Opiela**

anna.partyka-opiela@rzmlaw.com  
+48 22 520 4324



**Jan Bednarski**

jan.bednarski@rzmlaw.com  
+48 22 520 4324



**Maria Papis**

maria.papis@rzmlaw.com  
+48 22 520 4259

Rymarz, Zdort, Maruta, Wachta, Gasiński, Her i Wspólnicy sp.k.

ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa

+48 22 520 4000

**[www.rzmlaw.com](http://www.rzmlaw.com)**