

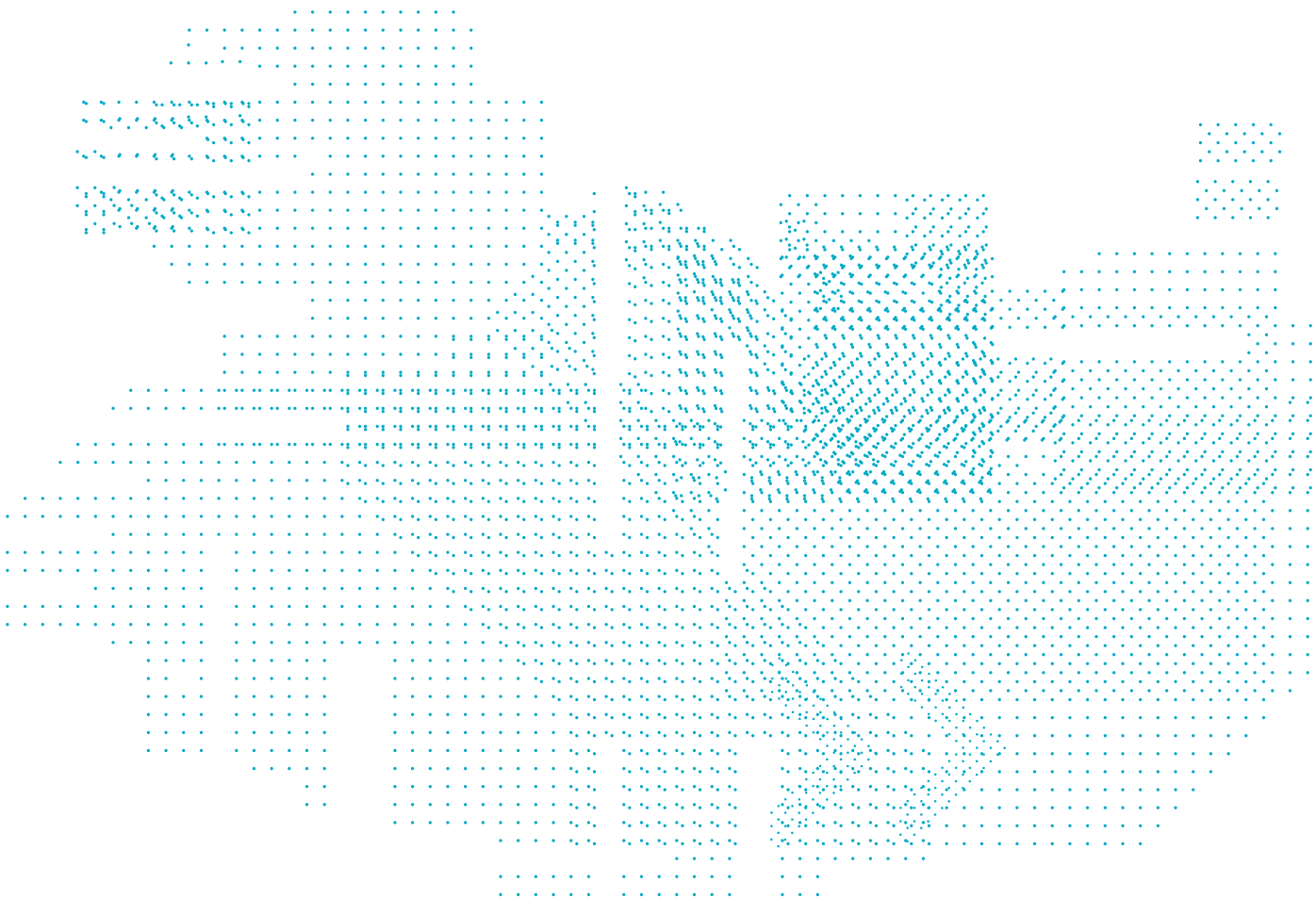
BADANIA

EKSPERTYZY

REKOMENDACJE

MAREK DUDKIEWICZ
MARYLA KOSS-GORYSZEWSKA

KLIENT NASZ PAN? WYNIKI TESTÓW DYSKRYMINACYJNYCH W DOSTĘPIE DO USŁUG ROZRYWKOWYCH I BANKOWYCH



**INSTYTUT SPRAW
PUBLICZNYCH**

1. Wprowadzenie

Jesteśmy społeczeństwem tolerancyjnym, otwartym na różnorodność. To dosyć powszechnie panujące przekonanie – według sondaży 75 proc. Polaków nie przeszkadzają imigranci – są gotowi na to, żeby z nimi pracować lub mieć ich za sąsiadów¹.

Sondaże – będące techniką często stosowaną w badaniach społecznych – nie wydają się jednak do końca właściwym narzędziem badania uprzedzeń i związanego z nimi zjawiska dyskryminacji, sprawdzają bowiem jedynie deklaracje (to, jakimi osobami chcieliby być badani lub w jaki sposób chcieliby być postrzegani), nie zaś rzeczywiste przekonania czy zachowania respondentów. Na obniżenie trafności i rzetelności takich badań dodatkowo mogą wpływać różnego typu czynniki. Należą do nich chociażby efekt ankieterski, czyli nieuświadomiony przez ankietera wpływ, jaki wywiera on swoją osobą na respondenta i jego odpowiedzi oraz ryzyko wystąpienia artefaktu, czyli sprowokowanie zachowania (odpowiedzi) osoby badanej przez zastosowanie danej metody badawczej (osoba ta w rzeczywistości nie zachowałaby się w określony sposób). Badania opinii publicznej nie wskażą więc, czy badane osoby naprawdę dyskryminują grupy mniejszościowe: cudzoziemców, inne grupy etniczne, osoby z niepełnosprawnością. Co więcej, badania sondażowe – przeprowadzone nawet wśród osób doświadczających nierównego traktowania (kobiet, cudzoziemców, osób z niepełnosprawnością) – niekoniecznie pokażą, czy opisywane zachowania miały rzeczywiście charakter dyskryminacyjny, gdyż są one częściowo przetworzone przez percepcję respondenta. Świadczą o tym na przykład rozmowy z testerami, jakie przeprowadzono po badaniu omówionym w niniejszym opracowaniu – zdarzały się sytuacje, że cudzoziemcy nie zdawali sobie sprawy z tego, że byli traktowani gorzej niż Polacy.

1.1. Testy dyskryminacyjne – idea i uwarunkowania

Zastosowanie testów dyskryminacyjnych do badania dyskryminacji umożliwia uniknięcie wskazanych wyżej problemów. Testy dyskryminacyjne to technika eksperymentalna, której idea polega na tym, że para testerów różniących się między sobą tylko narodowością (lub inną cechą, na przykład płcią) próbuje skorzystać z tej samej usługi. Reakcja usługodawcy jest monitorowana i porównywana między dwoma zdarzeniami – zdiagnozowanie gorszego traktowania jednego z testerów jest interpretowane jako zachowanie dyskryminujące. Testy dyskryminacyjne zaczęły być stosowane w latach sześćdziesiątych XX wieku w Stanach Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii², początkowo przez organizacje pozarządowe i aktywistów działających na rzecz równego traktowania, następnie – w formie zmodyfikowanej i dostosowanej do wymagań naukowych – przez naukowców z ośrodków badawczych w Stanach Zjednoczonych, Kanadzie i w krajach europejskich. Niektóre państwa mają nawet

¹ Por. <http://www.tvn24.pl/wiadomosci-z-kraju,3/polak-raczej-tolerancyjny,47760.html> [dostęp: 30 marca 2015 roku].

² Por. M. Koss-Goryszewska, *Testy dyskryminacyjne. Charakterystyka techniki i zastosowanie w wybranych krajach*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2010.

ujęta w prawie możliwość wykorzystania wniosków płynących z testów jako dowodów w sprawach sądowych o dyskryminację³.

Technika ta jest również od kilku lat stosowana przez Instytut Spraw Publicznych do badania nierównego traktowania cudzoziemców w Polsce. W minionych latach w ten sposób był badany rynek pracy (na ogłoszenia o pracę wysyłano pary fikcyjnych CV Polaka i cudzoziemca) i rynek mieszkaniowy (testerzy polscy i cudzoziemscy kontaktowali się telefonicznie z osobami w odpowiedzi na ogłoszenia dotyczące wynajmu mieszkania)⁴.

Warto w tym miejscu wspomnieć o współorganizowanej przez Instytut Spraw Publicznych tak zwanej nocy testów, która odbyła się w marcu 2011 roku. Akcja ta polegała na wysłaniu par czarnoskórych i białych testerów do ośmiu warszawskich klubów nocnych i sprawdzeniu, czy wszyscy oni będą równo traktowani (zostaną wpuszczeni do klubu). Noc testów nie miała charakteru badania socjologicznego, stanowiła bowiem część szeroko zakrojonego wydarzenia, które odbyło się jednocześnie w stolicach piętnastu państw europejskich, między innymi w Paryżu, Oslo, Kopenhadze i Sztokholmie⁵. We wszystkich miastach, w których przeprowadzono akcję, obowiązywały jednakowe założenia – sprawdzano dostęp do ośmiu klubów, badaną przesłanką dyskryminacyjną był zaś czarny kolor skóry. Zamierzeniem nocy testów było w większym stopniu zwrócenie uwagi społeczeństwa na problem nierównego traktowania niż pogłębione zdiagnozowanie zjawiska dyskryminacji. Cel organizatorów został osiągnięty, ponieważ akcja odbiła się szerokim echem w mediach, co najważniejsze – sprawą zainteresowała się między innymi pełnomocnik prezydenta miasta stołecznego Warszawy do spraw równego traktowania, z której inicjatywy odbyła się seria tak zwanych okrągłych stołów. Podczas spotkań w ramach okrągłych stołów przedstawiciele organizacji pozarządowych, władz miasta i pracowników klubów nocnych dyskutowali nad sytuacją nierównego traktowania cudzoziemców w dostępie do usług w Warszawie. Debaty zaowocowały wprowadzeniem do umów najmu miejskich lokali tak zwanej klauzuli antydyskryminacyjnej, zgodnie z którą najemca nie może dopuszczać się zachowań dyskryminacyjnych, a uporczywe łamanie tej zasady może zaś skutkować wypowiedzeniem umowy.

1.2. Założenia projektu i badania

Instytut Spraw Publicznych w ramach projektu „Pod jednym dachem – przeciwdziałanie wykluczeniu cudzoziemców” sprawdzał, czy w dostępie cudzoziemców do dóbr i usług zdarzają się zjawiska o charakterze dyskryminacyjnym. Projekt miał stanowić przyczynek do dyskusji o zjawisku dyskryminacji obcokrajowców, a także zachęcać inne podmioty do powtarzania badań nad równym traktowaniem w różnych miejscach w Polsce, w różnych

³ Por. K. Wencel, *Owoc zatrutego drzewa? Wyniki eksperymentów naturalnych (situation testing) jako dowód w sprawach o dyskryminację*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2010.

⁴ Opis wyników badań – por.: K. Wysieńska, K. Wencel, *Status, tożsamość, dyskryminacja. O (nie)równym traktowaniu imigrantów w Polsce*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013; K. Wysieńska, A. Piłat, *Mieszkanie nie do wynajęcia. Dyskryminacja ze względu na pochodzenie narodowo-etniczne na rynku mieszkaniowym. Wyniki testu dyskryminacyjnego*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013.

⁵ Por. K. Wencel, W. Klaus, *Noc testów w Polsce – o dyskryminacji w dostępie do usług i praktycznym wykorzystaniu testów dyskryminacyjnych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

obszarach dostępu do dóbr i usług rynkowych, a także w stosunku do różnych grup mniejszościowych. Badanie zrealizowane w ramach przywoływanego projektu nie miało charakteru reprezentatywnego i nie obejmowało zasięgiem terenu całej Polski, na jego podstawie nie jest więc możliwe oszacowanie skali występowania zjawisk dyskryminacyjnych wobec cudzoziemców.

Tym razem przedmiotem badania uczyniliśmy równe traktowanie cudzoziemców w dostępie do usług bankowych i rozrywkowych (klubów nocnych). Za przejaw nierównego traktowania w banku uznaliśmy brak gotowości do założenia konta testerowi lub inną jakość obsługi klienta cudzoziemskiego w stosunku do obsługi Polaków. Natomiast za przejaw nierównego traktowania w klubie uznaliśmy niewpuszczenie testerów do klubu, zaproponowanie im innej opłaty za wstęp i dyskryminujące wobec nich zachowania i komentarze obsługi. To, co różniło niniejsze badanie od wcześniejszych badań ISP z użyciem testów dyskryminacyjnych, to dodanie do nich elementów badania typu *mystery shopping* („tajemniczy klient”), stosowanego do pomiaru poziomu obsługi klientów. Badanie to polega na wysłaniu testera występującego w roli potencjalnego klienta do punktu usługowego. Tester, zgodnie z ustalonym wcześniej scenariuszem, próbuje coś kupić lub uzyskać informację na temat danego produktu lub danej usługi, następnie opisuje przebieg zdarzenia na specjalnie do tego celu przeznaczonym arkuszu pytań, w którym charakteryzuje poziom i jakość obsługi.

1.3. Przygotowanie i przebieg badania

Diagnoza sytuacji cudzoziemców w dostępie do usług, przeprowadzona w ramach niniejszego projektu, w przeciwieństwie do „nocy testów” zrealizowanej w 2011 r. miała charakter badania socjologicznego. Tym razem przebadano więcej lokali, analizą objęto bowiem dwadzieścia pięć klubów. Szczególną uwagę zwrócono na staranność przygotowania narzędzia badawczego (arkusza obserwacyjnego przeznaczonego do samodzielnego wypełnienia przez testerów po skorzystaniu z danej usługi) i na dokładną analizę wyników. Arkusz obserwacyjny był bardziej rozbudowany niż arkusz z nocy testów (co wiązało się z włączeniem wspomnianych elementów badania typu *mystery shopping*), testerzy mieli zaś za zadanie obserwowanie szerszego zakresu zjawisk (nie tylko faktu wpuszczenia lub niewpuszczenia do klubu, ale także żądania różnej opłaty od testerów polskich i cudzoziemskich czy zachowań – gestów i wypowiedzi – o charakterze dyskryminacyjnym). Kolejną różnicą w stosunku do nocy testów było przeprowadzenie badań nie na jednej ale na dwóch cudzoziemskich narodowościach. Tym samym badanie jednego punktu usługowego obejmowało trzy obserwacje: pary Polaków i dwóch par cudzoziemców. W pewnym sensie dla kontrastu podjęto decyzję o zbadaniu również innej sfery związanej ze świadczeniem usług – dostępu do banków jako placówek, w których, przynajmniej teoretycznie, świadczone usługi powinny być maksymalnie zestandaryzowane i zunifikowane, bez względu na swoiście pojmowane pozamerytoryczne cechy klientów.

Do badania filii bankowych zdecydowano się na Białorusinów i Azjatów (ostatecznie testerami byli mężczyźni o narodowości wietnamskiej, chińskiej i buriackiej). Chodziło o wybór takich osób, których obecność nie będzie nikogo dziwiła – cudzoziemców pochodzących z terenów dalekiej Azji przebywa w Polsce stosunkowo dużo (w porównaniu z osobami innych narodowości) i zdążyły się już one wtopić w warszawski pejzaż. Początkowo byli rozważani testerzy narodowości ukraińskiej, ale podjęto decyzję, że obecna sytuacja polityczna Ukrainy i solidaryzowanie się grup Polaków ze społeczeństwem ukraińskim może mieć wpływ na wyniki badania. Z tego względu wybrano narodowość białoruską – drugą pod względem liczby przebywających w Polsce imigrantów. Jeden z Białorusinów, który mówił bez słyszalnego obcego akcentu, na potrzeby badania posługiwał się językiem polskim ze wschodnim akcentem.

W wypadku klubów sytuacja była bardziej skomplikowana, ponieważ testerzy musieli różnić się wyglądem od Polaków – w bankach sytuacja była o tyle prosta, że pracownik w trakcie rozmowy bez trudu mógł rozpoznać cudzoziemca po akcencie, poza tym zwykle klienci byli pytani przez doradców bankowych o obywatelstwo. Wysłanie do klubów Białorusinów, wyglądem nieróżniących się od Polaków, byłoby niemiarodajne, dlatego obok testerów azjatyckich zdecydowaliśmy się na testerów arabskich (Irak, Syria) – zależało nam na zmianie rejonów, z jakich pochodzą testerzy, w stosunku do nocy testów z 2011 roku, zrezygnowaliśmy więc z testerów z Afryki.

Wszyscy testerzy byli mężczyznami średniego wzrostu i o szczupłej sylwetce, w wieku od 28 do 35 lat. Wszyscy też mówili po polsku na poziomie co najmniej komunikatywnym, aby uniknąć sytuacji, w której usługodawca mógłby tłumaczyć swoje zachowanie brakiem możliwości porozumienia się z cudzoziemcem. Testerzy byli ubrani w określony, zbliżony do siebie sposób (tak zwany styl *smart casual*). Kryteria te zastosowano, aby maksymalnie zunifikować wygląd testerów – podstawową cechą, jaka co do zasady miała ich różnicować, była narodowość.

Podobnie jak podczas nocy testów, także tym razem testerzy wchodzili do klubów nie pojedynczo, ale parami według narodowości. Sytuacja taka jest bardziej naturalna – do klubu rzadko próbuje wejść tylko jedna osoba. Wysyłając jednego testera do klubu, narazilibyśmy się na ryzyko zaburzenia wyników badań – większość osób mogłaby nie być wpuszczona bez względu na narodowość. Do banków testerzy wchodzili pojedynczo.

Badania, w których stosuje się testy dyskryminacyjne, wiążą się ze skomplikowanym procesem ich przygotowania. Szczególnie czasochłonny okazał się sam etap rekrutacji testerów. Odbył się on za pośrednictwem mediów społecznościowych oraz przez kontakty mailowe i telefoniczne z organizacjami pomagającymi cudzoziemcom lub skupiającymi migrantów, a także przez kontakty ze znajomymi zrekrutowanych już cudzoziemców wybranych narodowości. Przygotowanie koncepcji i narzędzia badania równego traktowania w bankach wiązało się z kolei z koniecznością zamówienia ekspertyzy prawnej dotyczącej przepisów regulujących dostęp do usług finansowych. Zespół badawczy nie dysponował wiedzą w zakresie prawa bankowego, dlatego zewnętrzna ekspertka opracowała analizę

prawa polskiego i międzynarodowego (unijnego) w obszarze sektora usług bankowych. Chodziło o uzyskanie jednoznacznej opinii prawnej na przykład o tym, czy obsługa banku może odmówić obywatelowi państwa trzeciego założenia konta lub wymagać od niego dodatkowych dokumentów, a jeśli tak, to w jakich sytuacjach i na podstawie jakich przepisów. Ponieważ członkowie zespołu badawczego nie byli pewni, po wykonaniu jakiej usługi testerzy powinni się zgłaszać do oddziałów bankowych, analiza zawierała również katalog usług bankowych i zasady ich świadczenia w wybranych bankach. Ostatecznie zdecydowano się na założenie konta, ponieważ jest to usługa stosunkowo prosta i nie wymaga od testerów przedstawienia na przykład historii kredytowych (znalezienie par testerów o jednakowych historiach kredytowych byłoby raczej niemożliwe). Ekspertyza wykazała, że przepisy prawa krajowego i międzynarodowego w zasadzie nie dotyczą kwestii równego traktowania cudzoziemców w dostępie do usług bankowych (poza drobnymi wyjątkami, zawartymi na przykład w tak zwanej ustawie dyskryminacyjnej), sprawy te są bowiem regulowane przez wewnętrzne regulaminy bankowe. W trakcie badań stwierdzono, że w dwóch spośród pięciu banków określone grupy cudzoziemców nie mają możliwości założenia konta (o czym będzie jeszcze mowa).

Faza badania została poprzedzona szkoleniem dla testerów, które służyło zaprezentowaniu i dokładnemu omówieniu arkusza obserwacyjnego, zaznajomieniu testerów z ich „nową tożsamością”, a także wzajemnemu poznaniu się testerów i rozwianiu ich ewentualnych wątpliwości dotyczących badania.

Testerzy wypełniali arkusz obserwacyjny po każdorazowym opuszczeniu klubu lub banku. W arkuszu dotyczącym usług bankowych testerzy odnosili się między innymi do następujących zagadnień: sposobu przywitania się doradcy bankowego z testerem, ewentualnych pytań doradcy o posiadane dokumenty i ich rodzaje, sposobu rozmowy doradcy z testerem, ewentualnej prośby o podanie telefonu i adresu poczty elektronicznej, a także w sposób ogólny oceniali swoją satysfakcję z jakości obsługi. W arkuszu dotyczącym klubów nocnych pytania wiązały się z następującymi kwestiami: czy tester mógł wejść do klubu, jakiej wysokości opłaty od niego zażądano, czy zetknął się z komentarzami lub gestami związanymi z jego pochodzeniem. Wzory obu arkuszy obserwacyjnych dołączono do niniejszego raportu.

1.4. Prawna definicja dyskryminacji i jej zastosowanie w badaniu

Ustawa dnia z 3 grudnia 2010 roku o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (tak zwana ustawa antydyskryminacyjna) wyróżnia pięć form dyskryminacji: bezpośrednią, pośrednią, molestowanie, molestowanie seksualne, zachęcanie do dyskryminacji. Omawiane badanie skupia się na pierwszej formie dyskryminacji w dostępie do danej usługi, czyli na **dyskryminacji bezpośredniej, polegającej na odmowie świadczenia usługi, dostarczeniu usługi gorszej jakości, o niższym standardzie, na gorszych warunkach lub w gorszy sposób (na przykład przez lekceważący sposób obsługi) ze względu na pochodzenie etniczne lub rasowe, a powód takiego zachowania**

jest jawnie i wprost zakomunikowany osobie podlegającej dyskryminacji, podane kryterium różnicowania świadczenia usługi nie jest obiektywne, wynikające z przepisów, przyjętych i jawnych procedur lub przyjętej i jawnej konwencji świadczenia usługi lub nie jest podawany wcale⁶.

W badaniu uwzględniono dwa obszary usług – dostęp do klubów nocnych i dostęp do usług bankowych. W wypadku tych konkretnych usług (szczegółowe omówienie wskaźników dyskryminacji zawarto w dalszej części niniejszego opracowania) dyskryminacja polegałaby zatem na:

- odmowie wstępu do klubu nocnego cudzoziemcowi z powodu tego, że dana osoba jest cudzoziemcem, pod pozorem braku miejsc lub bez żadnego uzasadnienia, ale tylko w sytuacji, gdy jednocześnie wpuszcza się białych Polaków, będących w tym samym wieku czy tak samo ubranych. Nie jest zatem zachowaniem dyskryminującym hipotetyczna sytuacja, w której cudzoziemiec nie jest wpuszczony do klubu na przykład ze względu na brak marynarki, jeśli klub danego dnia organizuje wieczór pod hasłem „wszyscy mamy marynarki” i z tego samego powodu nie są wpuszczani Polacy. Innym przejawem dyskryminacji jest zażądanie wyższej opłaty za wejście do klubu od cudzoziemca,
- odmowie sprzedania danego produktu bankowego cudzoziemcowi z jawnym komunikatem, że na przykład osobom z innym obywatelstwem niż polskie nie są otwierane konta (gdy nie zabraniają tego żadne przepisy), lub utrudnianiu dostępu do danego produktu, na przykład przez żądanie przedstawienia większej liczby zaświadczeń niż w wypadku obywatela polskiego, bez umocowania w przepisach. Nie jest zachowaniem dyskryminującym sytuacja, w której wymaganie przedstawienia przez cudzoziemca dodatkowych dokumentów wynika z obowiązującego prawa, na przykład unijnego lub krajowego.

Dyskryminacją jest zatem „bezpodstawne różnicowanie statusu osób znajdujących się w takiej samej sytuacji prawnej lub rzeczywistej wyłącznie ze względu na cechę prawnie chronioną (przynależność do grupy wyróżnionej na podstawie cechy stygmatyzującej). Innymi słowy, jest to odmienne traktowanie bez racjonalnego, obiektywnego uzasadnienia lub wprowadzenie różnego traktowania w nadmiernych proporcjach”⁷.

Takie podejście do zjawiska dyskryminacji oznacza również, że:

- o dane zachowanie, aby mogło być zakwalifikowane jako dyskryminujące, nie musi mieć negatywnego charakteru emocjonalnego – może to być na przykład neutralne emocjonalnie różnicowanie poziomu obsługi i wykazywanie mniejszej staranności w obsłudze cudzoziemców w porównaniu z Polakami,
- o osoba, wobec której pojawiają się zjawiska dyskryminacyjne, nie musi być świadoma, że podlega dyskryminacji – klienci korzystający z różnych usług z reguły nie znają

⁶ Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 roku o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania (Dz.U. z 2010 r., Nr 254, poz. 1700).

⁷ K. Kędziora, K. Kubin, K. Wencel, K. Wysieńska, *Inspirator równościowy*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 13.

standardów danej obsługi i nie wiedzą, że zostali obsłużeni w inny, niekiedy gorszy sposób niż inne grupy klientów.

1.5. Metodologia badania

W omawianym badaniu wykorzystano elementy dwóch technik badawczych – testów dyskryminacyjnych i techniki *mystery shopping* (tajemniczy klient).

Test dyskryminacyjny to technika będąca odmianą eksperymentu prowadzonego w warunkach naturalnych, w którym dwie porównywane sytuacje różnią się między sobą tylko jednym czynnikiem (w tym wypadku na przykład pochodzeniem etnicznym testera), pojawiające się zaś ewentualne inne reakcje na obie sytuacje (w tym wypadku na przykład sposób obsługi) pozwalają wnioskować, że to właśnie ta różnica decyduje o sposobie reakcji. W praktyce może to oznaczać, że dwóch mężczyzn różniących się kolorem skóry próbuje skorzystać z tej samej usługi (na przykład wejść do klubu nocnego). Obaj poza tym są w podobnym wieku, podobnie ubrani, podobnie się zachowują, pojawiają się w testowanym miejscu jeden po drugim w krótkim odstępie czasu i zachowują się w ten sam sposób. Odmianą reakcją usługodawcy, na przykład ochroniarzy lub selekcjonerów klubowych, szczególnie odmowę w wypadku jednej osoby lub odmienną wysokość opłaty za wejście do klubu, przyjmuje się za przejaw zachowania dyskryminującego.

Mystery shopping jest techniką badawczą szeroko stosowaną przez firmy prywatne (niekiedy także przez administrację publiczną), której głównym przeznaczeniem jest sprawdzanie jakości obsługi klientów i stopień zachowania standardów w tym zakresie. Kluczowym elementem jest zatem znajomość samych standardów i ich wariantów, jakie zależą na przykład od typu klienta lub rozpoznania jego potrzeb. Istotą badania jest odegranie przez audytora (jak nazywa się testera) roli klienta. Jego rola jest ściśle zdefiniowana i określona: „*Mystery Shopping* (także: *Client*) jest rodzajem badania, w którym audytor (*Mystery Shopper*) wciela się w postać zwykłego klienta, który w trakcie dokonywania zakupu prowadzi obserwacje, a następnie zapisuje je na specjalnym formularzu. Audytor się nie ujawnia, zatem obserwowany nie wie, kiedy jego praca jest monitorowana. Działania tajemniczych klientów są zamierzone i systematyczne”⁸.

Badanie omawiane w niniejszym opracowaniu miało charakter testu dyskryminacyjnego, w którym zastosowano wybrane elementy techniki *mystery shopping*.

- usługodawcy nie byli poinformowani o prowadzeniu testu, jego charakterze i terminie,
- każdą usługę testowało kilku testerów, aby zachować eksperymentalny charakter techniki, czyli możliwość sprawdzenia, czy występuje inny sposób obsługi w zależności od pochodzenia etnicznego testera,

⁸ *Badania marketingowe. Od teorii do praktyki*, red. D. Maison, A. Noga-Bogomilski, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 221.

- testerzy zostali dobrani standardowo dla testów dyskryminacyjnych – w sposób minimalizujący różnice poza istotnym dla badania pochodzeniem etnicznym (rasowym),
- testerzy wcielali się w rolę typowego klienta klubu nocnego lub banku,
- testerzy postępowali według ściśle określonych scenariuszy zachowania,
- testerzy nie dokonywali realnych zakupów – nie zapłacili, nie weszli do klubu nocnego (wycofali się po uzyskaniu informacji o wysokości opłaty) ani nie podpisali umowy na prowadzenie rachunku bankowego.

Takie połączenie technik pozwala zachować walory testów dyskryminacyjnych (zwłaszcza ich eksperymentalny charakter), jednocześnie zaś uzyskać większy zakres danych płynących z różnic w poziomie obsługi niż możliwych do osiągnięcia z każdej techniki osobno. Ewentualna systematyczność występujących różnic i inna jakość obsługi cudzoziemców pozwala wnioskować o nierównym traktowaniu tej grupy klientów. Rozbudowane podejście jest szczególnie ważne w usługach bardziej skomplikowanych i sprofesjonalizowanych, jak usługi bankowe. Szczegóły metodologiczne i przebieg testów zaprezentowano w aneksie do niniejszego raportu.

Planując badanie, zakładano, że większe prawdopodobieństwo pojawienia się odmowy świadczenia usługi dotyczy klubów niż banków, lokale te działają bowiem w sferze usług o dużym ładunku emocjonalnym i pośrednio dotyczą relacji międzyplciowych, które są obciążone między innymi stereotypami etnicznymi. Obecność cudzoziemców w klubach nocnych, które, z jednej strony, kojarzą się z rozrywką, z drugiej zaś strony – z zachowaniami o charakterze potencjalnie seksualnym, uruchamiają swoiste tabu kulturowe dotyczące przyzwolenia na relacje erotyczne między „innymi” lub nawet „obcymi” a członkami grupy własnej (stereotypy te dotyczą zwłaszcza tego, jak biała kobieta powinna się zachowywać i z kim może spędzać wieczór w klubie). Z kolei w wypadku banków oczekiwano, że jeśli pojawią się zachowania świadczące o nierównym traktowaniu różnych grup klientów, to będą one raczej dotyczyły odmiennego poziomu obsługi. Usługi bankowe są bowiem ogólnie sprofesjonalizowane, pozbawione emocji w relacjach „doradca – klient”, a także ujęte w ramy procedur i przepisów wpływających na określone zachowania personelu bankowego.

2. Testy dyskryminacyjne w dostępie do klubów nocnych

2.1. Wskaźniki dyskryminacji – kluby nocne

W wypadku klubów nocnych testowano możliwość wejścia do klubu i wysokość opłaty za wstęp (w lokalach pobierających taką opłatę). Przyjęto cztery potencjalne przejawy zjawisk dyskryminacyjnych:

- odmowa wpuszczenia do klubu – motywowana wprost względami dyskryminacyjnymi lub mająca charakter dyskryminacji ukrytej (na przykład twierdzenie, że w klubie odbywa się impreza zamknięta ze wstępem za

zaproszeniami, w sytuacji, gdy wyjaśnienie takie dotyczy tylko testerów cudzoziemskich, nie zaś polskich),

- zażądanie różnej wysokości opłat za wejście do klubu od różnych testerów,
- uwagi o charakterze dyskryminacyjnym (rasistowskim, wykluczającym, nieprzyjaznym) kierowane przez pracowników klubu (ochrony, selekcjonerów) wprost do testerów lub – w ich obecności – do innych osób,
- uwagi o charakterze dyskryminacyjnym (rasistowskim, wykluczającym, nieprzyjaznym) kierowane przez innych gości klubowych lub czekających na wejście przed klubem wprost do testerów lub – w ich obecności – do osób postronnych (na to zjawisko klub nocny oczywiście nie ma wpływu, kwestię tę poddano obserwacji jako element uzupełniający).

Badaniem objęto łącznie dwadzieścia pięć klubów na terenie Warszawy. Wszystkie lokale były odwiedzane przez pary testerów arabskich (byli to Irakijczycy oraz Syryjczycy), azjatyckich (byli to Wietnamczycy, Chińczycy oraz Buriata) oraz polskich, przy czym testerzy polscy za każdym razem ostatni podejmowali próbę wejścia do klubu. Testerzy cudzoziemscy znali język polski w stopniu co najmniej komunikatywnym, byli ubrani podobnie. Zachowywali się spokojnie i niehałaśliwie, w wypadku pytań przedstawiali się zaś jako studenci Uniwersytetu Warszawskiego. Ich kontakt z personelem klubu ograniczał się do zadania pytania o możliwość wejścia do klubu.

Prezentując wyniki skupiono się na pokazaniu zidentyfikowanych różnic w traktowaniu testerów polskich i cudzoziemskich i zachodzących tym samym przypadkach dyskryminacji. Niniejszy raport nie ma zatem charakteru sprawozdania wszystkich zebranych danych – prezentujemy wyniki istotne w kontekście analizowanego problemu równego traktowania cudzoziemców w Polsce.

2.2. Wyniki testów dyskryminacyjnych w dostępie do klubów

2.2.1. Odmowa wejścia do klubu

W większości badanych klubów testerzy cudzoziemscy nie spotkali się z przejawami dyskryminacji lub nierównego traktowania – byli wpuszczani do lokali, odnoszono się do nich tak samo, jak do testerów polskich i innych przypadkowych gości. W kilku klubach wystąpiły jednak zdarzenia, które pozwalają wnioskować o przejawach dyskryminacji wobec testerów cudzoziemskich. Zestawienie wyników ukazano w tabeli 1.

Tabela 1. Zestawienie reakcji personelu klubów nocnych na próbę wejścia do klubu testerów polskich i cudzoziemskich (na 25 klubów).

	Zgoda na wejście wszystkich testerów cudzoziemskich do klubu	Odmowa jednej kategorii testerów cudzoziemskich wejścia do klubu	Odmowa wszystkim testerom cudzoziemskim wejścia do klubu
Zgoda na wejście testerów polskich do klubu	<u>dziewiętnaście klubów</u> – wszyscy testerzy, bez względu na pochodzenie, zostali wpuszczeni do klubu	<u>jeden klub</u> – do klubu nie zostali wpuszczeni testerzy azjatyccy, wpuszczono zaś testerów arabskich i polskich	<u>dwa kluby</u> – wszyscy testerzy cudzoziemscy, bez względu na pochodzenie, nie zostali wpuszczeni do klubu
Odmowa testerom polskim wejścia do klubu	<u>zero klubów</u> – nie było sytuacji, w której nie wpuszczono testerów polskich, pozwolono zaś wejść wszystkim cudzoziemcom	<u>jeden klub</u> – do klubu wpuszczono tylko testerów azjatyckich (po uprzedniej odmowie ochrona zawołała ich ponownie, gdy przed klubem zniknęła kolejka)	<u>dwa kluby</u> – wszyscy testerzy polscy oraz cudzoziemscy, bez względu na pochodzenie, nie zostali wpuszczeni do klubu

Źródło: zestawienie własne.

W obu klubach, w których nie wpuszczono testerów cudzoziemskich, oficjalnym powodem takiej decyzji była niemal zawsze konieczność okazania zaproszeń lub potwierdzenie wcześniejszej rezerwacji. O tym, że był to jedynie wybieg, świadczy to, że testerzy polscy, którzy pojawiali się kilka minut po testerach cudzoziemskich, zostali wpuszczeni do tych lokali bez żadnego problemu (w relacji testerów reakcje personelu jednego z klubów na prośbę o wpuszczenie były następujące: „zapytali o rezerwację” – testerzy arabscy, „pytanie o zaproszenie” – testerzy azjatyccy, „na prawo jest szatnia” – testerzy polscy).

W drugim klubie obie pary testerów cudzoziemskich miały podobne doświadczenia: „nie wpuszczano Arabów” – testerzy arabscy, „spodziewaliśmy się odmowy, inni Europejczycy nie zostali wpuszczeni” – testerzy azjatyccy. W tym samym klubie testerzy polscy odnieśli z kolei wrażenie obojętności wobec osób wchodzących, „brak zainteresowania osobami wchodzącymi, sprawdzanie wieku kobiet”. Przykład tego klubu jest szczególny, w nim bowiem testerzy mieli do czynienia z najbardziej dyskryminującymi zachowaniami personelu. Testerzy arabscy zostali wyproszeni bezpośrednio z kolejki, zanim w ogóle podeszli do selekcjonerów. To samo spotkało także inną grupę arabską, niezwiązaną z prowadzonym testem – osoby te zostały usunięte z kolejki przez jednego z ochroniarzy, który po dłuższym przyglądaniu się testerom i naradzeniu się z innymi członkami personelu klubu, podszedł do kolejki i zakomunikował kolejno wszystkim osobom o wyglądzie arabskim, że nie wejdą do lokalu, ponieważ obowiązuje wstęp wyłącznie za zaproszeniami (nie zapytał jednak, czy testerzy lub inni przypadkowi cudzoziemcy z krajów arabskich mają takie zaproszenia). Jest to także jedyny badany klub, który wzbudził bardzo silne negatywne emocje testerów arabskich, którzy zdecydowanie poczuli się dyskryminowani (ocena „zdecydowanie tak” w pytaniu o odczucie dyskryminacji ze strony personelu klubu), zachowanie personelu odebrali zaś jako rasistowskie. Komentarz jednego z testerów arabskich do całej sytuacji testu w tym klubie brzmiał następująco: „za żadną cenę tam wejść”. Również testerzy azjatyccy zostali potraktowani w tym klubie niemiło, obsługa zwróciła się bowiem do nich w języku angielskim, pytając: *Only invitation, what do you want?*

Do jednego klubu nie wpuszczono tylko testerów azjatyckich, których poinformowano, że w lokalu odbywa się impreza zamknięta. Kilka minut później do tego samego klubu wpuszczono testerów arabskich i polskich. Lokal ten tym razem przez testerów azjatyckich został odebrany jako dyskryminujący w największym stopniu (ocena „raczej tak” w pytaniu o odczucie dyskryminacji ze strony personelu klubu).

W jednym wypadku personel klubu odmówił wpuszczenia wszystkich trzech grup testerów, gdy jednak przed lokalem zrobiło się pusto, obsługa zawołała testerów azjatyckich, którzy nie zdążyli odejść daleko, i zaproponowała im możliwość wejścia. Zachowanie takie nie dotyczyło pozostałych dwóch par testerów. Trudno tę sytuację zinterpretować jednoznacznie w wymiarze zachowań dyskryminujących. Z jednej strony, testerom arabskim, którzy pierwsi próbowali wejść do tego lokalu, powiedziano, że w klubie odbywa się *private party*, przed klubem zaś nie było żadnej kolejki. Z drugiej jednak strony, do klubu nie wpuszczono testerów polskich (zapytano ich o posiadanie kart klubowych) i odmówiono możliwości wejścia (wraz z testerami azjatyckimi) dwóm grupom młodych Polaków – dopiero po ich odejściu personel zwrócił się do stojących nieopodal testerów azjatyckich z propozycją wpuszczenia ich do wnętrza. Wydaje się zatem, że klub ten stosuje surowe kryteria selekcji, ale nie mają one prawdopodobnie związku z pochodzeniem etnicznym i kolorem skóry potencjalnych gości.

W dwóch wypadkach do klubów nie wpuszczono wszystkich testerów. Ogółem testerzy polscy nie zostali wpuszczeni do trzech klubów, testerzy arabscy i azjatyccy – łącznie do pięciu klubów. Polakom za każdym razem pracownicy klubów z własnej inicjatywy podawali powód odmowy wpuszczenia do lokalu, testerzy cudzoziemscy kilkakrotnie musieli o to pytać.

2.2.2. Inna opłata za wejście do klubu

W klubach, do których wpuszczono testerów, sprawdzano wysokość proponowanych opłat za wejście (z analizy wyłączono lokale, w których odmówiono testerom możliwości wejścia). Łącznie porównano dwadzieścia klubów (w jednym z nich porównano jedynie opłaty zaproponowane testerom arabskim i polskim, ponieważ testerzy azjatyccy nie zostali wpuszczeni).

W czterech z dwudziestu klubów stwierdzono stosowanie innych opłat dla testerów cudzoziemskich, ale nigdy nie dotyczyło to jednocześnie obu grup obcokrajowców uczestniczących w teście. Dwukrotnie od testerów arabskich zażądano wyższej opłaty za wejście do klubu niż od testerów azjatyckich i polskich, przy czym w jednym wypadku różnica wyniosła ponad trzykrotność normalnej opłaty (50 złotych w porównaniu z 15 złotymi), w drugim zaś było to 5 złotych więcej (25 złotych w porównaniu z 20 złotymi). W wypadku testerów azjatyckich sytuacja taka zdarzyła się raz – mieli oni zapłacić za wejście do klubu 5 złotych więcej niż pozostałe dwie grupy (20 złotych w porównaniu z 15 złotymi). Warto podkreślić, że w analizie nie mają znaczenia powody, dla których od cudzoziemskich testerów żądano wyższych opłat. Jeśli nawet przyjąć, że nie jest to powodowane uprzedzeniami, tylko na przykład chęcią oszukania tych osób ze względu na postrzeganie ich jako bogatych turystów, należy pamiętać, że – zgodnie z prawem – niekorzystny sposób świadczenia danej

usługi jest przejawem dyskryminacji, niezależnie od intencji. Testerzy cudzoziemscy w trzech opisanych klubach spotkali się z nierównym traktowaniem, choć nie mieli świadomości, że tak się dzieje (dopiero porównanie wysokości opłat między testerami wykazało nierówne traktowanie osób uczestniczących w teście).

Czwarta sytuacja dotyczyła zaproponowania testerom azjatyckim opłaty niższej o 5 złotych niż testerom polskim i arabskim (5 złotych w porównaniu z 10 złotymi). Blizsza analiza wykazała, że zdarzenie to mogło być wynikiem nieporozumienia – równocześnie z testerami azjatyckimi wchodziła do klubu większa grupa osób, zapewne więc omyłkowo testerzy zostali do niej zaliczeni, otrzymując zniżkę za wejście dużej liczby osób.

2.2.3. Przejawy zachowań dyskryminacyjnych

Zadaniem testerów było również obserwowanie zachowań zarówno pracowników klubu, jak i potencjalnych gości, którzy w trakcie prowadzenia testu znajdowali się przed lokalem lub w jego wnętrzu (opis przebiegu testu zawarty jest w aneksie metodologicznym). Testerzy raportowali zdarzenia (zachowania, gesty, słowa) mogące świadczyć o dyskryminacji, nierównym traktowaniu lub lekceważącym podejściu do testerów.

Tylko testerzy arabscy doświadczyli zachowań i wypowiedzi dyskryminujących ze strony personelu klubowego – dotyczyło to czterech lokali. Część tych zdarzeń nastąpiła w miejscach, w których wykazano przejawy dyskryminacji polegające na niewpuszczeniu testerów cudzoziemskich mimo wpuszczenia testerów polskich. To właśnie przed jednym z takich lokali testerów arabskich usunięto z kolejki, zanim zdążyli podejść do personelu klubu. Z kolei pracownik ochrony drugiego klubu, oprócz odmowy wejścia do klubu pod pretekstem braku rezerwacji, w odbiorze testerów arabskich zachowywał się nieuprzejmie wobec nich (czuli się „traktowani z góry”), co nie dotyczyło ani testerów azjatyckich (których nie wpuszczono pod pretekstem braku zaproszeń), ani wobec testerów polskich (którym niezwłocznie wskazano szatnię klubową i bez problemu wpuszczono do lokalu).

Pozostałe zdarzenia wystąpiły w klubach, w których nie wykazano przejawów dyskryminacji polegających na niewpuszczaniu testerów ze względu na ich pochodzenie. W jednym lokalu, do którego weszli wszyscy testerzy, kazano testerom arabskim rozpiąć kurtki, choć nie zachowywano się tak wobec innych testerów (testerom arabskim takie zachowanie skojarzyło się z podejrzeniem o działalność terrorystyczną). Z kolei w drugim klubie, do którego odmówiono wstępu wszystkim testerom, jednemu z testerów arabskich powiedziano, że ma nieeleganckie buty, co stało się powodem niewpuszczenia do lokalu, mimo że w wypadku obu pozostałych grup testerów powodem decyzji odmownej był brak zaproszeń.

2.3. Wskaźniki dyskryminacji – oddziały banków

W bankach testowaną usługą było rozpoznanie możliwości i warunków założenia rachunku bankowego z funkcją obsługi przez Internet i z kartą debetową (bankomatową), czyli uzyskanie od personelu banku deklaracji o gotowości uruchomienia konta. W wypadku

tak złożonej usługi, jak usługa finansowa, równie ważny co sama decyzja jest proces obsługi. Przyjęto następujące potencjalne przejawy zjawisk dyskryminacyjnych:

- na etapie wejścia do placówki i rozpoczęcia rozmowy:
 - brak powitania w oddziale – nawiązania kontaktu wzrokowego, zaproszenia do stanowiska obsługi,
 - niechętnie traktowanie klienta – niereagowanie na jego pytania, odsyłanie do kolejki lub do innych okienek (osób),
 - zdystansowany sposób powitania i nawiązania rozmowy przez doradcę,
- na etapie rozmowy z doradcą bankowym:
 - brak rozpoznania potrzeb klienta,
 - formalne potraktowanie klienta – na przykład podanie listy wymaganych dokumentów, ale bez wyjaśnienia, dlaczego są one potrzebne,
 - brak rozpoznania statusu klienta – w sytuacji, gdy ma to znaczenie dla dalszego biegu spraw,
 - niechętnie nastawienie do klienta – szybkie kończenie rozmowy, zdawkowe odpowiedzi na pytania, niechęć do wyjaśniania pojęć niezrozumiałych dla klienta ze względu na barierę językową,
 - węższe niż w wypadku Polaka przedstawienie oferty – zaprezentowanie mniejszej liczby funkcji, brak informacji o zaletach rachunku czy dodatkowych ofertach,
 - zaproponowanie gorszych niż Polakom warunków otwarcia rachunku,
 - zamknięte zakończenie rozmowy z cudzoziemcem (na przykład bez zachęcenia do ponownych odwiedzin, założenia konta lub przekazania wizytówki z prośbą o kontakt w razie pytań) w porównaniu z otwartym zakończeniem rozmowy z Polakiem (zachęcanie do ponownych kontaktów, przekazanie wizytówki),
 - odmowa założenia rachunku – udzielenie klientowi informacji, że usługa jest niedostępna.

Badaniem objęto pięć oddziałów pięciu banków, czyli przebadano ogółem dwadzieścia pięć filii bankowych mieszczących się na terenie Warszawy. Każdy oddział był odwiedzany przez testerów azjatyckich, białoruskich i polskich. Testerzy przychodzili do filii pojedynczo, w około dwugodzinnych odstępach, kolejność wizyt była zaś rotowana łącznie z testerami polskimi. Testerzy cudzoziemscy znali język polski w stopniu pozwalającym na swobodną komunikację z doradcą bankowym, aby wykluczyć sytuację, w której gorsze traktowanie cudzoziemca mogłoby być umotywowane problemami językowymi, nie zaś pochodzeniem obcokrajowca.

Przyjęcie powyższej procedury badawczej oznacza, że testerzy z poszczególnych grup – mimo odwiedzania danego oddziału bankowego tego samego dnia – prawdopodobnie byli obsługiwani przez różnych doradców. Nie powinno to jednak stanowić problemu w miejscu takim, jak bank, ponieważ klient przychodzący do instytucji bankowej nie może sam wybrać

pracownika, spodziewa się więc jednakowej jakości obsługi ze strony każdego doradcy. Bank także dokłada starań, aby doradcy obsługiwali klientów zgodnie z przyjętymi jednolitymi procedurami i standardami. W tym sensie dla wyników testu i wyciąganych wniosków nie ma znaczenia to, kto ostatecznie obsługiwał danego testera, ale to, czy wystąpiły różnice w obsłudze testerów polskich i cudzoziemskich. Założeniem testu nie było porównywanie banków pod względem sposobu obsługi klienta.

W badaniu wykonano pilotaż oparty na testach pięciu oddziałów bankowych, który wykazał brak jednakowego podejścia banków do cudzoziemców przebywających w Polsce na podstawie rocznej wizy. W całym badaniu przyjęto zatem właśnie taki scenariusz – wszyscy testerzy cudzoziemscy przedstawili się jako osoby będące w takiej sytuacji prawnej, jednocześnie zaś jako obywatele państw spoza Unii Europejskiej. Testerzy mieli przygotowany zestaw informacji, których mieli udzielić w wypadku ewentualnych pytań doradców bankowych – prezentowali się zatem jako studenci otrzymujący stypendium za wyniki w nauce i dodatkowo utrzymujący się z prac zleconych (drobnych usług komputerowych), z łącznym średnim miesięcznym dochodem na poziomie 2,5 tysiąca złotych i ze średnią miesięczną wysokością rachunków wynoszącą około 500–700 złotych.

2.4. Wyniki testów dyskryminacyjnych w dostępie do usług bankowych

2.4.1. Odmowa założenia konta

Założenie zwykłego konta przez cudzoziemca przebywającego w Polsce na podstawie rocznej wizy okazało się dość trudnym zadaniem (opis zachowania testerów został podany w aneksie metodologicznym). W tabeli 2 zaprezentowano zestawienie uzyskanych wyników.

Tabela 2. Zestawienie decyzji doradców bankowych o możliwości założenia konta bankowego przez testerów polskich i cudzoziemskich (na 25 prób, po 5 w 5-ciu bankach).

	Istnieje możliwość założenia konta dla obu grup testerów cudzoziemskich	Odmowa założenia konta jednej grupie testerów cudzoziemskich	Odmowa założenia konta obu grupom testerów cudzoziemskich
Istnieje możliwość założenia konta przez testera polskiego	<u>szesnaście sytuacji</u> – w trzech bankach było to możliwe we wszystkich oddziałach	<u>cztery sytuacje</u> – wszystkie dotyczyły testerów białoruskich, trzy wystąpiły w jednym banku	<u>pięć sytuacji</u> – z czego cztery zdarzenia dotyczyły jednego banku
Odmowa założenia konta testerowi polskiemu	<u>zero sytuacji</u> – nie było sytuacji, w której odmówiono założenia konta testerowi polskiemu	<u>zero sytuacji</u> – nie było sytuacji, w której odmówiono założenia konta testerowi polskiemu	<u>zero sytuacji</u> – nie było sytuacji, w której odmówiono założenia konta testerowi polskiemu

Źródło: zestawienie własne.

Łącznie testerzy azjatyccy na dwadzieścia pięć prób nie mogli założyć konta w pięciu wypadkach (w szóstym wypadku tester uzyskał informację, że otrzyma mailem potwierdzenie, czy jest możliwe założenie konta, ale w trakcie spotkania doradca nie odmówił wprost założenia rachunku – ostatecznie mail taki nie został jednak wysłany przez doradcę), z kolei testerom białoruskim dziewięciokrotnie odmówiono założenia konta. Testerzy polscy we wszystkich oddziałach pięciu badanych banków mogli założyć konto bez żadnego problemu.

Wszystkie decyzje odmowne dotyczące założenia konta cudzoziemcom podjęto w dwóch bankach, przy czym sytuacja w obu wypadkach nieco się od siebie różniła:

o W jednym banku odmowa założenia konta była konsekwentnie ponawiana we wszystkich wypadkach i zgodna z regulaminem otwierania rachunków bankowych, który wymaga, aby cudzoziemiec miał między innymi status rezydenta w Polsce i nadany numer PESEL (czyż nie może się wylegitymować cudzoziemiec przebywający w Polsce na podstawie rocznej wizy). Wizyta testerów cudzoziemskich wprawiała niektórych doradców w zakłopotanie – nie byli pewni swoich odpowiedzi, konsultowali się z innymi doradcami lub z centralą banku. Część testerów odsyłano do konkretnego oddziału bankowego – jedyne na terenie Warszawy przeznaczonego do obsługi cudzoziemców.

o W drugim banku gotowość do założenia konta cudzoziemcom była niekonsekwentna – na dziesięć wizyt odmowa nastąpiła w sześciu wypadkach, w czterech sytuacjach doradcy byli gotowi założyć takie konto. Warto jednak zwrócić uwagę, że może to wynikać z braku wystarczającej wiedzy doradców – w czterech potencjalnie pozytywnych sytuacjach albo testerów cudzoziemskich w ogóle nie informowano o wymaganych dokumentach niezbędnych do założenia rachunku, albo lista tych dokumentów różniła się między oddziałami. Uwzględniając to, że regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych tego banku wprost wyklucza możliwość założenia konta cudzoziemcom przebywającym w Polsce na podstawie wizy, można założyć, że także w tych czterech sytuacjach nie doszłoby do rzeczywistego założenia konta.

Obsługa testerów cudzoziemskich w obu tych bankach sprawiała niektórym doradcom wyraźny kłopot. Na łącznie siedem sytuacji, w których doradca obsługujący testera cudzoziemskiego szukał porady lub wsparcia w załatwieniu sprawy u kogoś innego w banku, sześć dotyczyło właśnie tych dwóch banków odmawiających otworzenia rachunku. Szukanie porady u kogoś innego przyjmowało formę konsultacji z innym doradcą, jak załatwić sprawę testera, lub rozmowy telefonicznej z innym oddziałem albo centralą banku z prośbą o poradę.

W trzech pozostałych bankach próba założenia konta przez cudzoziemców nie wiązała się z żadnymi problemami formalnymi – założenie konta było możliwe we wszystkich oddziałach tych banków.

Uzyskane wyniki z kilku powodów można uznać za zaskakujące. Po pierwsze, w tym samym otoczeniu prawnym różne banki stosują odmienne zasady oferowania tak podstawowego produktu, jakim jest konto bankowe. Skoro część banków działających w Polsce nie widzi żadnego problemu w otwieraniu kont cudzoziemcom spoza Unii Europejskiej mającym roczną wizę – przy tym są to banki z grupy największych instytucji finansowych w kraju – to należy założyć, że nie istnieją żadne obiektywne przyczyny usprawiedliwiające podejście odmienne. Wynika z tego, że dwa banki odmawiające założenia rachunków bankowych w przeprowadzonym teście naruszają zasadę równego traktowania i w tym sensie dyskryminują pewne grupy cudzoziemców. Co więcej, można w tym wypadku mówić o działaniu nie jednostkowym, ale systematycznym – zapisanym w dokumentach wewnętrznych tych

banków i dotyczącym każdego cudzoziemca mającego opisany status. Po drugie, nierówne traktowanie dotyka cudzoziemców, którzy, jak się wydaje, są w pełni bezpiecznymi klientami dla banku – zgodnie z przyjętym profilem przedstawianym przez testerów, prezentowali się oni jako osoby, które przebywają w Polsce legalnie, porozumiewają się po polsku, mają ustabilizowaną sytuację pobytu i stabilne, legalne dochody (w tym pochodzące z uczelnianego stypendium). Rodzi się zatem uzasadnione pytanie o to, w jaki sposób niektóre banki traktują klientów cudzoziemskich, których sytuacja nie jest tak oczywista i stabilna, jak testerów biorących udział w badaniu. Po trzecie, nierówne traktowanie dotyczy tak podstawowego produktu bankowego, jak najprostszy rachunek z kartą debetową (nie zaś kredytową), wydaje się zatem, że produkt taki oferowany cudzoziemcowi nie stwarza żadnych poważnych zagrożeń dla banku i trudno wskazać jakiegokolwiek racjonalne przyczyny nierównego, dyskryminującego traktowania.

2.4.2. Powitanie klienta przez doradcę

Doradcy zachowywali wobec testerów cudzoziemskich większy dystans niż wobec testerów polskich. W wypadku testerów polskich doradca przedstawił się z imienia i nazwiska w piętnastu kontaktach (na dwadzieścia pięć wszystkich kontaktów), podczas gdy to samo nastąpiło w dziewięciu kontaktach z testerami białoruskimi i tylko w sześciu kontaktach z testerami azjatyckimi. Podobne wyniki dotyczą jeszcze jednego elementu powitania klienta w banku – doradca, witając się z klientem, podał rękę testerowi polskiemu w trzynastu kontaktach, testerowi białoruskiemu w siedmiu, azjatyckiemu zaś w pięciu.

Warto w tym miejscu zaznaczyć, że poszczególne banki stosują zapewne różne standardy w tym obszarze, zwłaszcza dotyczące podawania ręki przez doradcę, choć wyniki testu na to nie wskazują – podawanie ręki przez doradców występowało w różnych bankach i nigdzie nie było zjawiskiem konsekwentnym, zależy to zatem w większym stopniu od samego doradcy. Niemniej jednak wykazane różnice odzwierciedlają odmienne traktowanie testerów polskich i cudzoziemskich w tym zakresie. Co więcej, wytłumaczeniem tych różnic nie może być na przykład płeć doradców, którzy obsługiwali testerów polskich i cudzoziemskich, gdyż kobiety obsługiwały testerów polskich w szesnastu wypadkach, z kolei obie grupy testerów cudzoziemskich w piętnastu wypadkach.

Za różnicami w sposobie powitania testerów polskich i cudzoziemskich być może kryje się dystans odczuwany przez doradców bankowych. Świadczy o tym sposób żegnania się z testerami po zakończonej rozmowie. W wypadku testerów polskich doradca podał rękę na pożegnanie w trzynastu wypadkach (jest to taka sama liczba, jak przy powitaniu), z kolei podaniem ręki pożegnano większą liczbę testerów cudzoziemskich niż powitano – dziesięciu testerów białoruskich (siedmiu przy powitaniu) i dziewięciu testerów azjatyckich (pięciu przy powitaniu). Można zatem postawić hipotezę, że początkowy dystans i niepewność, w jaki sposób zachować się wobec cudzoziemca, ulegają osłabieniu po przeprowadzeniu rozmowy –

cudzoziemiec w ten sposób staje się być może „mniej obcy”, zatem doradca jest skłonny zachować się wobec niego w sposób naturalny, tak jak zachowuje się wobec Polaków.

2.4.3. Prowadzenie rozmowy przez doradcę

Sposób i schemat prowadzenia rozmowy przez doradców nie różnił się zauważalnie. W wypadku wszystkich testerów, niezależnie od ich pochodzenia, doradcy równie często dokonywali rozpoznania potrzeb klienta, utrzymywali kontakt wzrokowy, zajmowali się tylko sprawą testera i byli na nim skupieni, wykazywali się cierpliwością, używali zrozumiałego języka, przedstawiali różne dostępne typy rachunków bankowych. Ten element obsługi klienta w bankach jest przedmiotem częstych szkoleń i wyraźnie widać, że doradcy bankowi realizują te podstawowe zadania niemal automatycznie i w sposób wytrenowany wobec każdego klienta.

Niemniej jednak pojawiły się pewne różnice w niektórych elementach prowadzenia rozmowy z testerami – zawarte są one w tabeli nr 3.

Tabela 3. Porównanie sposobu prowadzenia rozmowy przez doradców bankowych w stosunku do testerów, wybrane elementy.

	Testerzy polscy	Testerzy białoruscy	Testerzy azjatyccy
Posługiwanie się materiałami bankowymi	23/25	15/25	17/25
Pytanie o poziom dochodów	17/25	9/25	8/25
Prośba o podanie danych osobowych	0/25	6/25	8/25
Pytanie o rodzaj zajęcia w Polsce	0/25	3/25	10/25
Pytanie o podstawę pobytu w Polsce	Nie dotyczy	9/25	15/25

Źródło: zestawienie własne.

W wypadku testerów polskich doradcy częściej posługiwali się różnymi materiałami bankowymi. Testerów polskich częściej pytano także o poziom dochodów, z kolei ani razu nie poproszono ich o podanie danych osobowych, co zdarzyło się w wypadku testerów azjatyckich i w wypadku testerów białoruskich. Pytanie o dane osobowe wydaje się niczym nieuzasadnione w sytuacji rozpoznawania przez testera możliwości założenia konta, nie zaś gotowości jego rzeczywistego otwarcia. Co więcej, testerów cudzoziemskich pytano o to, czym zajmują się w Polsce (dotyczyło to szczególnie testerów azjatyckich). Testerów azjatyckich częściej niż testerów białoruskich pytano także o podstawę pobytu w Polsce.

2.4.4. Zainteresowanie testerem jako potencjalnym klientem banku

Testerzy cudzoziemscy byli traktowani w inny sposób niż testerzy polscy – wiele zachowań doradców bankowych wskazuje, że postrzegali oni testerów cudzoziemskich jako mniej atrakcyjnych (lub bardziej kłopotliwych) klientów. Przejawiało się to zarówno w aktywności marketingowej doradców w trakcie rozmowy, jak i w sposobie kończenia rozmowy w chwili, gdy tester nie zdecydował się na podpisanie umowy, stwierdzając, że musi jeszcze się zastanowić. Omówienie tych różnic zawarte jest w tabeli nr 4.

Tabela 4. Porównanie aktywności marketingowej podejmowanej przez doradców bankowych w stosunku do testerów.

	Testerzy polscy	Testerzy białoruscy	Testerzy azjatyccy
Propozycja skorzystania z innych produktów bankowych	15/25	6/25	9/25
Zachęcenie do skorzystania z usług banku	20/25	13/25	15/25
Informowanie o dostępnych promocjach	12/25	3/25	9/25
Wręczenie wizytówki doradcy lub oddziału banku	21/25	12/25	16/25
Propozycja kolejnego spotkania lub kontaktu telefonicznego	22/25	13/25	11/25
Prośba o podanie numeru telefonu	18/25	6/25	6/25
Prośba o podanie adresu mailowego	16/25	8/25	6/25
Wysłanie maila przez doradcę po spotkaniu	7/16 pytań o adres mailowy	2/8 pytań o adres mailowy	1/6 pytań o adres mailowy

Źródło: zestawienie własne.

Testerom polskim częściej proponowano skorzystanie z innych produktów bankowych niż tylko otwarcie konta, które było głównym przedmiotem wizyty w banku. Doradcy częściej zachęcali testerów polskich do skorzystania z usług banku i częściej informowali ich o promocjach dostępnych w tym okresie w banku (szczególnie w porównaniu z testerami białoruskimi).

Doradcy wykazywali znacznie większą aktywność wobec testerów polskich, aby nakłonić ich do ponownego kontaktu i podjęcia decyzji o wyborze banku, niż wobec testerów cudzoziemskich. Testerzy polscy w bardzo nielicznych przypadkach nie otrzymali na pożegnanie żadnej wizytówki od doradcy (ani imiennej doradcy, ani oddziału bankowego), podczas gdy częściej zdarzało się tak w przypadku testerów cudzoziemskich (zwłaszcza białoruskich). Testerom polskim niemal za każdym razem doradca zaproponował kolejne spotkanie lub nawiązanie kontaktu telefonicznego z inicjatywy doradcy. Analogiczną aktywność doradcy wykazali mniej więcej w połowie przypadków kontaktów z testerami cudzoziemskimi. Co więcej, aktywność doradców nie miała charakteru wyłącznie deklaratywnego – testerów polskich znacznie częściej poproszono o podanie numeru telefonu oraz adresu mailowego i częściej wysyłano potem do nich maile z pytaniem o decyzję, niż w przypadku testerów cudzoziemskich. Wydaje się zatem, że doradcy byli rzeczywiście zainteresowani ponownym kontaktem z testerami polskimi, ale znacznie mniej z testerami cudzoziemskimi.

W żadnym banku testerzy nie spotkali się z jakimikolwiek przejawami dyskryminacji słownej lub wyrażanej gestami – ani ze strony personelu banków, ani innych osób przebywających w oddziałach bankowych w trakcie prowadzenia testów.

3. Zestawienie najważniejszych wyników testów dyskryminacyjnych – kluby nocne

- W większości badanych klubów nocnych w trakcie testów nie stwierdzono zachowań dyskryminacyjnych.
- W trzech klubach nocnych (na dwadzieścia pięć testowanych lokali) personel nie pozwolił wejść do klubu testerom cudzoziemskim – trzykrotnie dotyczyło to testerów azjatyckich, dwukrotnie testerów arabskich – ale wpuścił testerów polskich.
- W trzech klubach od testerów cudzoziemskich zażądano wyższej opłaty za wejście do klubu niż od testerów polskich – dwukrotnie dotyczyło to testerów arabskich, jednokrotnie testerów azjatyckich.
- Testerzy arabscy częściej niż testerzy azjatyccy byli obiektem różnego typu zachowań i wypowiedzi o charakterze dyskryminacyjnym, w szczególności dotyczyły one:
 - zażądania od nich ponad trzykrotnie wyższej opłaty za wejście do klubu niż od pozostałych testerów,
 - usunięcia przez obsługę klubu już z kolejki testerów oczekujących na wejście (to samo zdarzyło się innym przypadkowym osobom z Bliskiego Wschodu, niebiorącym udziału w teście, ale stojącym w tej samej kolejce),
 - polecenia testerom, aby rozpięli kurtki w trakcie przeprowadzania selekcji (co skojarzyło im się z byciem podejrzanym o terroryzm), co nie zdarzyło się innym testerom.

4. Zestawienie najważniejszych wyników testu – oddziały bankowe

- W pięciu badanych bankach nie stwierdzono jednolitego podejścia do obsługi cudzoziemców (mimo funkcjonowania wszystkich banków w Polsce w tym samym otoczeniu prawnym):
 - w trzech z pięciu badanych banków było możliwe założenie rachunku bankowego przez testerów cudzoziemskich,
 - w dwóch bankach testerzy cudzoziemscy spotkali się z odmową założenia rachunku bankowego – w jednym z nich odmówiono takiej usługi we wszystkich wypadkach, w drugim w ponad połowie wypadków (w pozostałych wypadkach doradcy deklarowali gotowość założenia rachunku, mimo że nie zezwala na to regulamin wewnętrzny banku).
- Doradcy dwóch banków, w których odmawiano założenia rachunku bankowego cudzoziemcom, nie byli pewni odpowiedniego sposobu postępowania – radzili się innych doradców lub porozumiewali się z osobami z centrali. Sytuacje takie właściwie nie zdarzyły się w innych bankach.
- Testerzy cudzoziemscy byli obsługiwani w inny sposób niż testerzy polscy – spotkali się z większym dystansem ze strony doradców i byli postrzegani jako mniej atrakcyjni

klienci, o których nie trzeba zabiegać. Szczególnie wyraźnie widać to po następujących wskaźnikach:

- testerów cudzoziemskich rzadziej niż testerów polskich witano podaniem ręki i przedstawieniem się przez doradcę,
 - testerom cudzoziemskim rzadziej niż testerom polskim oferowano w trakcie rozmowy inne produkty bankowe i zachęcano do skorzystania z dostępnych promocji,
 - doradcy rzadziej byli zainteresowani aktywnym utrzymaniem dalszego kontaktu z testerami cudzoziemskimi niż z polskimi.
- Nie stwierdzono oferowania cudzoziemcom innych – gorszych – warunków prowadzenia rachunków bankowych.
 - Nie stwierdzono zjawisk dyskryminacyjnych wyrażających się w wypowiedziach lub gestach kierowanych do testerów cudzoziemskich.

5. Wnioski końcowe i rekomendacje

Na podstawie wyników omówionych badań można wysnuć kilka ważnych wniosków. Pierwszy z nich jest związany ze specyfiką badań społecznych z użyciem testów dyskryminacyjnych. Służą one do wykrywania dyskryminacji bezpośredniej, określonej w przepisach prawnych, nie mają jednak na celu dociekania tego, czy osoba, która dopuściła się dyskryminacji, miała takie intencje, czy jest przychylna lub niechętna migrantom, czy w swoim postępowaniu kierowała się uprzedzeniami lub innymi motywacjami. Na te wszystkie pytania nie znajdziemy odpowiedzi, dowiemy się jedynie, czy dane zachowanie wystąpiło, czy też nie, a co za tym idzie – czy zachowanie to mieści się w prawnej definicji dyskryminacji i czy jest prawnie dopuszczone lub zabronione. Dyskryminacją (w sensie prawnym) nie jest bowiem pogląd czy postawa, ale zachowanie. W związku z tym określone zachowanie może nie mieć związku z uprzedzeniami. Niewykluczone, że z taką właśnie sytuacją mieli do czynienia testerzy arabscy, próbując wejść do jednego z badanych klubów, w którym została im zaproponowana ponad trzykrotnie wyższa stawka za wpuszczenie niż dla Polaków i Azjatów (50 złotych w porównaniu z 15 złotymi). Można się zastanawiać nad dwiema możliwymi przyczynami tego stanu rzeczy. Zgodnie z pierwszą hipotezą, obsługa, żądając wyższej opłaty, chciała zniechęcić Arabów do wejścia do klubu. Druga hipoteza wiąże się ze stereotypem „bogatego Araba” – selekcjonerzy w klubie mogli pomyśleć, że Arabowie będą w stanie zapłacić tak wysoką kwotę (mimo że mówili płynnie po polsku, co wskazywałoby na to, że przebywają w Polsce od dłuższego czasu). Bez względu jednak na intencje obsługi, w omawianej sytuacji doszło do dyskryminacji rozumianej jako gorsze traktowanie cudzoziemców.

Kolejną kwestią, również związaną z cechami techniki zastosowanej w badaniu, jest ukryty charakter dyskryminacji. Po zakończeniu badania członkowie zespołu badawczego spotkali się z testerami, aby omówić wyniki testów i zapoznać się z ich wrażeniami (odczuciami) –

zarówno dotyczącymi uczestnictwa w badaniu, jak i bardziej ogólnymi, odwołującymi się do codziennych sytuacji, których doświadczają cudzoziemcy w Polsce. Za znamienne należy uznać, że część testerów przyznawała, że nie czuje się na co dzień dyskryminowana (dotyczyło to szczególnie testerów azjatyckich). Poza kilkoma ewidentnymi sytuacjami testerzy nie czuli się również dyskryminowani przez obsługę w badanych klubach i oddziałach bankowych. Dopiero po dokładnym przeanalizowaniu materiału badawczego (arkuszy obserwacyjnych) okazało się, że przejawy nierównego traktowania występowały częściej, niż się to wydawało testerom. Dotyczyło to zwłaszcza oddziałów bankowych, do których testerzy chodzili pojedynczo, nie mając ze sobą styczości, a co za tym idzie – nie mogąc porównać między sobą jakości obsługi (w wypadku klubów testerzy na bieżąco otrzymywali informację zwrotną, jak obsługa zachowała się wobec danej pary). Na przykład w jednym z badanych oddziałów tester polski spędził kwadrans, dowiadując się dokładnie o wszystkich warunkach założenia konta i korzyściach płynących z jego otwarcia, podczas gdy tego samego dnia testerowi azjatyckiemu wręczono jedynie regulamin założenia konta.

Takich sytuacji nierównego traktowania nie widać od razu, ujawniają się bowiem dopiero po porównaniu dwóch różnych zdarzeń i analizie wyników. Brak wiedzy czy świadomości cudzoziemców na temat zjawiska dyskryminacji objawił się również w inny sposób podczas spotkania z zespołem badawczym. Tester białoruski w jednym z banków spotkał się z sytuacją, w której doradca był miły, kulturalny i zachęcał go do założenia konta w tym właśnie banku. Zarówno na podstawie niniejszych badań, jak i wcześniejszego doświadczenia testerów i badaczy z doradcami bankowymi można wywnioskować, że zachowanie doradcy opisywane przez Białorusina jest raczej powszechne i nie ma w nim nic, co mogłoby wzbudzać jakiegokolwiek zdziwienie. Białorusin jednak poświęcił temu wydarzeniu bardzo dużo uwagi, opowiadając, jak bardzo czuł się dopieszczony i doceniony. Wskazuje to, że – w przeciwieństwie do obywateli polskich – takie sytuacje nie należą w jego codziennym życiu do typowych. Potwierdza to zasadność i potrzebę przeprowadzania eksperymentów naturalnych obok klasycznych metod i technik badania dyskryminacji, w tym wywiadów zestandaryzowanych i swobodnych.

Jak już wspomniano, testy dyskryminacyjne służą do wykrywania dyskryminacji bezpośredniej, a więc sytuacji, w której dochodzi do mniej korzystnego traktowania osoby ze względu na takie przesłanki, jak płeć, wiek, orientacja seksualna czy narodowość. Za pomocą badania przeprowadzonego w ramach niniejszego projektu udało się jednak zidentyfikować również przejaw dyskryminacji pośredniej, czyli takiej sytuacji, w której pozornie neutralny przepis powoduje gorsze traktowanie danej osoby. Chodziło tutaj o jeden bank, w którym warunkiem założenia konta było podanie numeru PESEL. System komputerowy w tym banku funkcjonuje w taki sposób, że bez podania jedenastocyfrowego numeru PESEL nie ma możliwości założenia konta. Tymczasem numeru PESEL nie mają cudzoziemcy przebywający w Polsce w ramach pobytu czasowego lub na podstawie wiz. Osoby odpowiedzialne za zbudowanie tego systemu być może nie zdawały sobie nawet sprawy z tego, że wyklucza on

pewną konkretną grupę osób, niemniej jednak jest to ewidentny przykład dyskryminacji pośredniej.

W pozostałych bankach pojawiały się także inne oczekiwania, które wprawdzie nie uniemożliwiały założenia konta, ale utrudniały ten proces lub ograniczały możliwości dostępne dla testera. Od jednego testera białoruskiego zażądano oświadczenia, że nie zajmuje żadnych stanowisk politycznych i nie jest dyplomata (zdarzyło się tak w jednym oddziale bankowym, w którym wszyscy testerzy cudzoziemscy mogli założyć konto), z kolei w innym banku (również tylko w jednym oddziale, ale była to instytucja finansowa, w której w części oddziałów odmawiano założenia konta cudzoziemcom) poinformowano testera azjatyckiego, że jest możliwe założenie konta bez numeru PESEL, ale jego brak uniemożliwia skorzystanie z niektórych usług bankowych.

Podsumowując wyniki, można się zastanawiać, czy zidentyfikowanych w omawianym badaniu przejawów nierównego traktowania cudzoziemców było dużo czy mało. Oczywiście odpowiedź na to pytanie będzie zależała od punktu odniesienia. Z jednej strony, możemy być zadowoleni, że spośród dwudziestu pięciu klubów tylko w kilku lokalach testerzy doświadczyli gorszego traktowania. Ostatecznie większość klubów nie dyskryminowała próbujących do niej wejść testerów. Podobnie było z bankami. Nie wydaje się jednak, żebyśmy mogli z tego powodu czuć się zwolnieni z obowiązku diagnozowania i przeciwdziałania dyskryminacji. Przejawy tego zjawiska wystąpiły przecież kilkakrotnie – takie sytuacje, jak żądanie od Arabów rozpięcia kurtek czy wyproszenie ich z kolejki jeszcze zanim podeszli do selekcionera, nie mogą zostać zlekceważone. Warto w tym miejscu wspomnieć jeszcze o poprzednich, osobistych doświadczeniach cudzoziemców związanych z klubami nocnymi. Wielu testerów (szczególnie arabskich) skarżyło się, że relatywnie często nie wpuszczano ich do lokali. Testerzy rozpoczęli badanie o godzinie 22.00, część z nich twierdziła, że jest to zbyt wczesna pora i o tej godzinie kluby są puste, w związku z tym przyjmowały wszystkich chętnych. Badania potwierdzają te uwagi – odnotowane przejawy dyskryminacji cudzoziemców wystąpiły w późniejszej porze. Poza tym o jednym z klubów, do którego podczas badania zostali wpuszczeni wszyscy chętni, tester z grupy arabskiej mówił, że w ciągu ostatnich kilku lat kilkakrotnie próbował do niego wejść razem z grupą znajomych i za każdym razem odmawiano mu wejścia do klubu (podczas gdy jego polskim kolegom umożliwiano wstęp). Klub ten był testowany pierwszy, o godzinie 22.00. Rozpoczęcie badań o tej godzinie było jednak koniecznością, gdyż wszystkie kluby (dwadzieścia pięć lokali) musiały być przetestowane w jeden weekend (w piątek i sobotę), dlatego okienko czasowe musiało być wystarczająco szerokie (od godziny 22.00 do około 2.00), aby zdążyć przebadać wszystkie miejsca. Rozciągnięcie ich na kolejny tydzień wiązałoby się z ryzykiem rozpowszechnienia informacji wśród społeczności klubowiczów o badaniach i w rezultacie zaburzenie procesu badawczego.

Podobnie ma się rzecz z bankami, trudno bowiem znaleźć racjonalne uzasadnienie dla odmowy tak prostej usługi, niewiążącej się przy tym właściwie z żadnymi kosztami ze strony banku, jaką jest założenie konta. Dla przypomnienia: doradcy rządziej podawali rękę

cudzoziemcom, rzadziej przedstawiali się im z imienia i nazwiska, zdarzało się, że pytali ich o źródło dochodów czy dane osobowe (żaden Polak nie zetknął się z takimi sytuacjami), rzadziej posługiwali się także różnymi materiałami bankowymi (reklamowymi, marketingowymi). Poza tym klienci polscy spotykali się z bardziej uprzejmą obsługą ze strony doradców bankowych. Traktowanie Polaków jako klientów, o których warto bardziej zabiegać, ujawniło się również po zakończeniu badania – na założone na potrzeby badania skrzynki mailowe testerów przyszło łącznie dziesięć maili z ofertami wysłanymi przez doradców bankowych: siedem do Polaków, tylko dwa do Białorusinów i zaledwie jeden do Azjaty. Co więcej, mimo że jednemu testerowi azjatyckiemu obiecano wysłać maila z informacją o tym, czy będzie mógł założyć konto w banku (doradca nie był pewien, czy istnieje taka możliwość), ostatecznie tego nie zrobiono. Takie sytuacje dowodzą, że wbrew przytaczanym we wstępie raportu deklaracjom Polaków o ich tolerancji i braku przeciwwskazań dla przebywania w Polsce imigrantów, w testowanych punktach usługowych testerzy cudzoziemscy nierzadko byli obsługiwani gorzej i traktowani jako mniej atrakcyjni klienci.

Jak się wydaje, w wypadku klubów nocnych przejawy nierównego traktowania są wynikiem uruchamiania się negatywnych stereotypów etnicznych, które sprawiają, że w niektórych lokalach dochodzi do dyskryminacji i nierównego traktowania ze względu na pochodzenie. Prowadzenie szkoleń dla personelu – uświadamiających występowanie stereotypów i niezgodnych z prawem praktyk dyskryminacyjnych – może pomóc wyeliminować takie zjawiska. Pożądane jest także wprowadzanie i egzekwowanie zapisów antydyskryminacyjnych zawartych w umowach najmu (jak w wypadku najmu lokali będących własnością miasta stołecznego Warszawy) oraz propagowanie takich zapisów wśród właścicieli lokali innych niż jednostki samorządu terytorialnego.

Jak pokazały wyniki badania, doradcy bankowi wykazują dystans wobec klientów cudzoziemskich, nie są więc, jak się wydaje, w pełni przygotowani do ich obsługi. Przeprowadzenie szkoleń antydyskryminacyjnych, zachęcających do wdrożenia procedur obsługi obejmujących klientów cudzoziemskich takim samym sposobem postępowania jak klientów polskich, jest jednym ze sposobów ograniczania nierównego traktowania cudzoziemców w polskich bankach. Należy podjąć także działania zmierzające do wyeliminowania z regulaminów bankowych zapisów dyskryminujących cudzoziemców i utrudniających lub uniemożliwiających im dostęp do usług.

Nierówne traktowanie cudzoziemców ma nierzadko charakter ukryty, trudny do zidentyfikowania, tego stanu rzeczy nie zmienia zaś nawet rozmowa z samymi zainteresowanymi. Wielu z nich jest przekonanych, że dopóki nie zostaną wprost obrażeni czy pobici, dopóty nie mogą mówić o istnieniu dyskryminacji. Stąd tak ważne jest monitorowanie ich sytuacji przy użyciu testów dyskryminacyjnych i lobbowanie na rzecz poprawy jakości życia cudzoziemców w Polsce – same grupy mniejszościowe nie upomną się bowiem o swoje.

7. Aneks metodologiczny

7.1. Kluby nocne

Badanie w klubach nocnych zostało zrealizowane w Warszawie w dniach 16–17 stycznia 2015 roku w godzinach od 22.00 do 2.00. Testom poddano dwadzieścia pięć klubów nocnych. W badaniu brały udział trzy grupy testerów: testerzy arabscy (z krajów Bliskiego Wschodu – Irakijczycy i Syryjczycy), testerzy azjatyccy (Wietnamczycy, Chińczycy i Buriata) i testerzy polscy. Testerzy byli podzieleni na dwa zespoły, w każdym zespole było po dwóch testerów z każdej grupy narodowościowej. Testerzy wchodzili do klubów parami w grupach narodowościowych. Kolejność wejścia testerów cudzoziemskich była rotowana, testerzy polscy podejmowali próbę wejścia zawsze ostatni. Odstęp czasowy między grupami testerów był relatywnie krótki, zwykle wynosił około pięciu do dziesięciu minut. Testerzy podejmowali próbę wejścia do klubu, następnie – po pozytywnym przejściu przez selekcję – dowiadywali się o wysokość opłaty wymaganej przez klub, po czym pod zmyślnym pretekstem wychodzili z klubu. Każda grupa testerów podawała inny powód: pozostawienie portfela w samochodzie, odebranie informacji, że za chwilę pod klub przyjdą koledzy i testerzy chcą na nich poczekać przed klubem, po prostu zmiana decyzji i rezygnacja z wejścia do klubu. Bezpośrednio po wyjściu z klubu, w miejscu niewidocznym dla pracowników klubu, wypełniali specjalny arkusz obserwacyjny (załączony do niniejszego raportu), taki sam dla wszystkich testerów i klubów. W wypadku pytań ze strony pracowników klubu wszyscy testerzy przedstawiali się jako studenci Uniwersytetu Warszawskiego. Praca testerów w terenie była nadzorowana przez koordynatorów. Wszyscy testerzy zostali zrekrutowani do badania w sposób zapewniający ich zewnętrzne podobieństwo ze względu na wiek, wzrost i wygląd. Wszyscy testerzy zostali przeszkoleni w zakresie realizacji testów dyskryminacyjnych, *mystery shopping* i sposobu wypełniania arkuszy obserwacyjnych. Testerzy zachowywali się grzecznie i spokojnie, nie zwracając na siebie uwagi. Wszyscy testerzy cudzoziemscy znali język polski w stopniu pozwalającym na jego rozumienie i przynajmniej podstawową komunikację.

Arkusz obserwacyjny – kluby nocne

Nazwa klubu: _____

Data testu: _____

Dane identyfikujące parę testerów: _____

Godzina podejścia do personelu klubu: _____

Godzina zakończenia testu (odejście spod klubu): _____

A1. Czy przed klubem była kolejka osób oczekujących na wejście?

TAK *proszę przejść do pytania A1.1.* NIE *proszę przejść do pytania A1.4*

A1.1. Ile orientacyjnie liczyła osób: około _____ osób

A1.2. Krótko opiszcie kim były osoby czekające w kolejce (wiek, płeć, jak się zachowywały: hałas/cisza, trzeźwość, itp.):

A1.3. Jak długo czekaliście w kolejce, aby móc podejść do personelu klubu, który wpuszczał do klubu? Proszę podać liczbę minut: około _____ minut

A1.4. Czy w trakcie oczekiwania w kolejce lub podejścia do klubu słyszeliście jakieś komentarze, uwagi pod swoim adresem lub Was dotyczące albo widzieliście jakieś gesty Was dotyczące?

TAK – były to komentarze lub gesty kierowane bezpośrednio do nas *proszę odpowiedzieć na pytanie A1.5*

TAK – były to komentarze lub gesty dotyczące nas, ale nie były skierowane do nas (np. w rozmowie między innymi osobami lub pokazane za naszymi plecami) *proszę odpowiedzieć na pytanie A1.5*

NIE – nie słyszeliśmy żadnych komentarzy pod swoim adresem lub nas dotyczących ani nie widzieliśmy żadnych gestów *proszę przejść do pytania B1*

A1.6. Proszę opisać ich treść oraz kto je wypowiedział/pokazał (personel klubu, osoby przed klubem, ktoś inny)

B1. Ile było osób z personelu klubu, które wpuszczały do klubu?

Proszę podać liczbę: _____ osób z personelu klubu

Jeśli było więcej niż jedna osoba z personelu klubu proszę odpowiedzieć na pytanie B1.1.

B1.1. Z iloma osobami z personelu klubu, które wpuszczały do klubu rozmawialiście?

Proszę podać liczbę: _____ osób z personelu klubu

B2. Czy zadaliście pytanie o wejście do klubu?

TAK *proszę przejść do pytania B3* NIE *proszę przejść do pytania B4*

B3. Jaka była odpowiedź personelu klubu, w sprawie wejścia do klubu, proszę zapisać:

B4. Jaka była decyzja personelu klubu w sprawie Waszego wejścia do klubu?

ZOSTALIŚMY WPUSZCZENI DO KLUBU *proszę przejść do pytania C1*

TESTERZY NIE ZOSTALI WPUSZCZENI DO KLUBU *proszę przejść do pytania D1*

C1. Czy uzyskaliście informację o opłacie, jaką trzeba zapłacić za wejście do klubu?

TAK *proszę przejść do pytania C2* NIE *proszę przejść do pytania C3*

C2. Ile wynosi ta opłata w przeliczeniu na jedną osobę? _____ PLN za osobę

C2.1. Kto udzielił informacji o wysokości opłaty?

PERSONEL WPUSZCZAJĄCY DO KLUBU

OSOBA W KASIE

KTOŚ INNY, KTO? _____

C3. Dlaczego nie uzyskano informacji o opłacie? Proszę zapisać odpowiedź:

C4. Czy w trakcie rozmowy z personelem klubu (selekcjonerami, w drodze do kasy, w czasie rozmowy z kasjerem lub w trakcie wychodzenia z klubu) słyszeliście jakieś komentarze, uwagi pod swoim adresem lub Was dotyczące albo widzieliście jakieś gesty Was dotyczące?

TAK – były to komentarze lub gesty kierowane bezpośrednio do nas *proszę odpowiedzieć na pytanie C4.1*

TAK – były to komentarze lub gesty dotyczące nas, ale nie były skierowane do nas (np. w rozmowie między innymi osobami lub pokazane za naszymi plecami) *proszę odpowiedzieć na pytanie C4.1*

NIE – nie słyszeliśmy żadnych komentarzy pod swoim adresem lub nas dotyczących ani nie widzieliśmy żadnych gestów *proszę przejść do pytania E1*

C4.1. Proszę opisać ich treść oraz kto je wypowiedział/pokazał (personel klubu: selekcjoner, kasjer, osoby przed klubem, ktoś inny)

PROSZĘ PRZEJŚĆ DO PYTANIA E1

D1. Czy została podana przyczyna odmowy wejścia do klubu?

TAK *proszę przejść do pytania D2*
D3

NIE *proszę przejść do pytania*

D2. Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź:

PRZYCZYNA ODMOWY ZOSTAŁA PODANA SPONTANICZNIE PRZEZ PERSONEL KLUBU

PRZYCZYNA ODMOWY ZOSTAŁA PODANA DOPIERO W ODPOWIEDZI NA NASZE PYTANIE

D2.1. Jaka została podana przyczyna odmowy, proszę opisać, a następnie przejść do pytania E1:

D3. Czy zadaliście pytanie o przyczynę odmowy?

TAK

NIE

E1. Czy w trakcie testu zdarzyło się coś nieprzewidzianego lub nieujętego w kwestionariuszu?

TAK *proszę przejść do pytania E2*
F1

NIE *proszę przejść do pytania*

E2. Proszę opisać co to było:

E3. Czy Waszym zdaniem miało to wpływ na przebieg testu?

TAK *proszę przejść do pytania E4*
F1

NIE *proszę przejść do pytania*

E4. Jakie to zdarzenie / te zdarzenia miało/miały wpływ na przebieg testu, proszę opisać:

F1. Czy w trakcie testu zdarzyło się coś (padły słowa lub zostały pokazane gesty), które uważacie za rasistowskie, dyskryminujące, obraźliwe?

TAK *proszę przejść do pytania F2*
F3

NIE *proszę przejść do pytania*

F2. Proszę dokładnie opiszcie co to było (ewentualnie odnieście się do wcześniejszych wypowiedzi) oraz napiszcie, w jaki sposób odebraliście dane zachowanie (rasistowskie, dyskryminujące, obraźliwe, itp.) oraz jakie wzbudziły one w Was emocje.

F3. Proszę opisać jak oceniacie obsługę w testowanym klubie, z jaką spotkaliście się w trakcie testu (czy byliście zadowoleni, czy jako faktyczni klienci czuliście się dobrze potraktowani, chcielibyście wejść do klubu, itp.)

F4. W jakim stopniu jesteście zadowoleni lub niezadowolony z obsługi, z jaką spotkaliście się w testowanym klubie? (każdy tester ocenia osobno, skala od 1 – „bardzo niezadowolony” do 7 – „bardzo zadowolony”)

	bardzo niezadowolony						bardzo zadowolony
Tester 1	1	2	3	4	5	6	7
Tester 2	1	2	3	4	5	6	7

F5. Czy odczuliście w jakikolwiek sposób dyskryminację ze względu na swoją narodowość, język, kolor skóry, inność kulturową...

a) ze strony personelu klubu:

ZDECYDOWANIE NIE
NIE
RACZEJ NIE
RACZEJ TAK
TAK
ZDECYDOWANIE TAK

b) ze strony innych klientów:

ZDECYDOWANIE NIE
NIE
RACZEJ NIE
RACZEJ TAK
TAK
ZDECYDOWANIE TAK

F6. Jeśli macie jakiegokolwiek uwagi, spostrzeżenia, wpiszcie je poniżej:

7.2. Banki

Badanie w oddziałach bankowych zostało zrealizowane 22 stycznia (pilotaż) i w dniach 26–29 stycznia 2015 roku w Warszawie. Testom poddano filie pięciu banków. Każdego dnia testy były prowadzone w jednej dzielnicy Warszawy (Ochota, Praga Północ, Mokotów, Żoliborz, Śródmieście) w pięciu oddziałach różnych banków (PKO BP, PEKAO SA, ING, mBank, Credit Agricole). W badaniu brały udział trzy grupy testerów: testerzy azjatyccy (Wietnamczycy, Chińczycy i Buriata), testerzy białoruscy i testerzy polscy. Testerzy odwiedzali banki pojedynczo, w odstępach około dwugodzinnych, kolejność odwiedzin była rotowana. Zadaniem testerów było dotarcie do doradcy bankowego, zgłoszenie chęci zapoznania się z ofertą rachunków bankowych z kartą do bankomatu i dostępem przez Internet pod pretekstem założenia konta i porównywania oferty różnych banków, następnie poddanie się procedurze rozmowy prowadzonej przez doradcę. Testerzy – po wysłuchaniu doradców i odpowiedzi na ich ewentualne pytania – kończyli rozmowę stwierdzeniem, że muszą się zastanowić nad ofertą i wychodzili z oddziału. Bezpośrednio po wyjściu z oddziału, w miejscu niewidocznym dla pracowników banku, wypełniali specjalny arkusz obserwacyjny, taki sam dla wszystkich testerów i banków. Testerzy mieli przygotowany identyczny scenariusz zachowania i profil klienta, obejmujący wiele informacji określających ich status (studenci ze stypendium naukowym, dorabiający dodatkowo pracami zleconymi, ale nieprowadzący działalności gospodarczej), poziom dochodów i wydatków, sposoby korzystania z konta, wiek, miejsce zamieszkania (wynajęte mieszkanie). W wypadku cudzoziemców istotnym składnikiem profilu (uzgodnionym w wyniku pilotażu) był status pobytu w Polsce – roczna wiza. Wszyscy testerzy zostali dobrani do badania w sposób zapewniający ich zewnętrzne podobieństwo ze względu na wiek, wzrost i wygląd. Wszyscy testerzy zostali przeszkoleni w zakresie realizacji testów dyskryminacyjnych, *mystery shopping* i sposobu wypełniania arkusza obserwacyjnych. Testerzy zachowywali się grzecznie i spokojnie, w relacji z doradcą bankowym byli stroną bierną – nie zadawali wielu pytań, pozwalali doradcy kierować rozmową. Wszyscy testerzy cudzoziemscy znali język polski w stopniu pozwalającym na swobodną komunikację – rozmowy z doradcami odbywały się w języku polskim, przy czym w wypadku testerów białoruskich ich akcent jednoznacznie identyfikował ich jako cudzoziemców.

Arkusz obserwacyjny – oddziały bankowe

Nazwa banku i adres oddziału: _____

Data testu: _____

Dane identyfikujące testera: _____

Godzina wejścia do oddziału: _____

Godzina wyjścia z oddziału: _____

A. Wejście do oddziału

A1. Zostałem przywitany po wejściu do oddziału: TAK NIE

A2. Czy po wejściu do oddziału musiałeś poczekać na obsługę?:

TAK, ALE CZEKAŁEM TYLKO JA *proszę odpowiedzieć na pytanie A2.1*

TAK, BYŁA KOLEJKA *proszę odpowiedzieć na pytanie A2.1*

NIE, OD RAZU MOGŁEM PODEJŚĆ DO DORADCY *proszę przejść do pytania A4*

A2.1. Jak długo musiałeś czekać, aby móc podejść do doradcy? Proszę podać liczbę minut: około _____ minut.

A3. Czy pracownicy banku podjęli jakieś działania mające na celu zajęcie się osobami, w tym Tobą, oczekującymi w kolejce:

TAK *proszę odpowiedzieć na pytanie A3.1*

NIE *proszę przejść do pytania A4*

A3.1. Jakie to były działania?

a/ Pracownik banku zapytał mnie o sprawę, z jaką przyszedłem: TAK NIE

b/ Podjęto inne działania skierowane do mnie w związku z oczekiwaniami (np. przeproszono, wskazano miejsce oczekiwania, otwarto dodatkowe stanowisko, itp.):

TAK – proszę opisać: _____

NIE

c/ Podjęto jakieś działania wobec osób oczekujących w kolejce, ale nie dotyczyły one mnie:

TAK – proszę opisać: _____

NIE

A4. Czy chciałbyś coś dodać do opisu sytuacji między wejściem do oddziału a rozpoczęciem rozmowy z doradcą (np. odsyłano Cię od doradcy do doradcy, szukano konkretnego doradcy, który Cię obsłuży, itp.)?

TAK, opisz co to było: _____

NIE

B. Rozmowa z doradcą – zachowanie doradcy

- B1. Doradca przedstawił się: TAK NIE
- B2. Doradca podał mi rękę w czasie przywitania: TAK NIE
- B3. Doradca wstał w czasie powitania: TAK NIE NIE (ale była lada)
- B4. Doradca zadawał pytania w celu lepszego zrozumienia moich potrzeb: TAK NIE
- B5. Doradca utrzymywał ze mną kontakt wzrokowy w trakcie rozmowy: TAK NIE
- B6. Doradca korzystał z materiałów/dokumentów bankowych w trakcie rozmowy: TAK NIE
- B7. Doradca radził się innego pracownika banku, jak postąpić z moją sprawą: TAK NIE
- B8. Doradca zajmował się wyłącznie moją sprawą w trakcie rozmowy: TAK NIE
- B9. Doradca był miły, uśmiechał się w trakcie rozmowy: TAK NIE
- B10. Doradca był cierpliwy: TAK NIE
- B11. Doradca używał zrozumiałego języka: TAK NIE
- B12. Doradca był skupiony na mojej sprawie i rozmowie ze mną: TAK NIE

C. Rozmowa z doradcą – sposób załatwiania sprawy

- C1. Doradca pytał się o wysokość moich dochodów: TAK NIE
- C2. Doradca przedstawił więcej niż jeden rodzaj konta: TAK NIE
- C3. Doradca zaproponował różne karty debetowe do wyboru: TAK NIE
- C4. Doradca przedstawił opłaty związane z prowadzeniem rachunku (opłaty stałe, prowizje, przelewy, itp.): TAK NIE
- C5. Doradca przedstawił warunki, jakie muszę spełnić, aby założyć rachunek: TAK NIE
- C6. Doradca wymienił dokumenty, jakie muszę przedstawić, aby założyć rachunek:

DORADCA SAM WYMIENIŁ TE DOKUMENTY *proszę przejść do pytania C6.1*

DORADCA WYMIENIŁ TE DOKUMENTY DOPIERO PO MOIM PYTANIU *proszę przejść do pytania C6.1*

DORADCA NIE WYMIENIŁ ŻADNYCH DOKUMENTÓW *proszę przejść do pytania C7*

C6.1. Proszę opisać, jakie to były warunki, wymagania:

C6.2. Doradca wręczył wykaz wymaganych dokumentów niezbędnych do założenia rachunku: TAK NIE

C6.3. Doradca sporządził dla mnie wykaz wymaganych dokumentów niezbędnych do założenia rachunku: TAK NIE

C7. Doradca zapytał o moje dane osobowe lub poprosił o moje dokumenty: TAK NIE

Pytania od C9 do C11 są tylko dla testerów cudzoziemskich, testerzy polscy proszę przejść do pyt. C12

C9. Doradca zapytał na jakiej podstawie prawnej przebywam w Polsce:	TAK	NIE
C10. Doradca zapytał o to, czym zajmuję się w Polsce:	TAK	NIE
C11. Doradca zapytał o moje plany związane z pobytem w Polsce:	TAK	NIE
C12. Doradca zaproponował podpisanie umowy od razu w trakcie rozmowy:	TAK	NIE
C13. Doradca zaproponował pomoc przy wypełnieniu dokumentów, gdybym zdecydował się na zawarcie umowy:	TAK	NIE
C14. Doradca przedstawił ofertę innych produktów bankowych niezwiązanych z kontem (nie tylko rachunków, karty debetowej do rachunku):	TAK	NIE
C15. Doradca poinformował o aktualnych promocjach, nowych produktach:	TAK	NIE
C16. Doradca zachęcał do korzystania z usług banku:	TAK	NIE

D. Zakończenie rozmowy

D1. Doradca zapytał czy może jeszcze mi w czymś pomóc, czy mam jakieś pytania lub wątpliwości:	TAK	NIE
D2. Doradca podsumował przebieg i ustalenia rozmowy:	TAK	NIE
D3. Doradca dał mi wizytówkę:		
SWOJĄ		
BANKU/ODDZIAŁU		
NIE DAŁ ŻADNEJ WIZYTÓWKI		
D4. Doradca zaproponował utrzymanie kontaktu:		
ZAPROPONOWAŁ KOLEJNE SPOTKANIE		
ZAPROPONOWAŁ, ŻE ZADZWONI		
ZAPROPONOWAŁ, ABYM TO JA ZADZWONIŁ		
NIE ZAPROPONOWAŁ ŻADNEJ FORMY KOLEJNEGO KONTAKTU		
D5. Doradca poprosił mnie o numer telefonu:	TAK	NIE
D6. Doradca poprosił mnie o adres mailowy:	TAK	NIE
D7. Doradca wstał przy pożegnaniu:	TAK	NIE
		NIE (ale była lada)
D8. Doradca podał rękę przy pożegnaniu:	TAK	NIE
D9. Zostałem odprowadzony przez doradcę do drzwi oddziału:	TAK	NIE

D10. Zostałem pożegnany również przez któregoś z innych pracowników (słownie lub skinieciem głową) – np. przez innego doradcę lub pracownika ochrony:

TAK

NIE

NIE BYŁO INNYCH OSÓB PRZY WYJŚCIU

E. Efekt wizyty

E1. Oferta założenia rachunku została przedstawiona w sposób zrozumiały:

ZDECYDOWANIE NIE

RACZEJ NIE

RACZEJ TAK

ZDECYDOWANIE TAK

E2. W trakcie rozmowy okazało się, że:

BANK MOŻE PODPISĄĆ ZE MNĄ UMOWĘ I ZAŁOŻYĆ RACHUNEK OD RAZU W TRAKCIE ROZMOWY
proszę przejść do pytania E2.1

BANK MOŻE PODPISĄĆ ZE MNĄ UMOWĘ I ZAŁOŻYĆ RACHUNEK, ALE KONIECZNE JEST PRZEDSTAWIENIE DOKUMENTÓW, KTÓRYCH NIE MIAŁEM PRZY SOBIE – *proszę podać jakie to dokumenty i przejść do pytania E2.1:*

BANK NIE MOŻE PODPISĄĆ ZE MNĄ UMOWY – *proszę podać przyczyny odmowy i przejść do pytania E2.2.*

E2.1. Jaki zaproponowano typ konta (jaka nazwa i/lub warunki): proszę zapisać: _____

Proszę przejść do pytania F1

E2.2. Doradca przeproszał mnie za to, że nie mogą ze mną podpisać umowy: TAK NIE

E2.2.1. Doradca przedstawił informację, co mam zrobić, aby możliwe było założenie rachunku w tym banku: TAK NIE

E2.2.2. Doradca doradził, w jakich bankach mogę próbować założyć rachunek: TAK NIE

F. Ocena rozmowy oraz efekt wizyty

F1. Czy w trakcie testu zdarzyło się coś nieprzewidzianego lub nieujętego w kwestionariuszu:

TAK *proszę przejść do pytania F1.1.*

NIE *proszę przejść do pytania F2.*

F1.1. Proszę opisać co to było: _____

F1.2. Czy Twoim zdaniem miało to wpływ na przebieg testu:

TAK, jaki miało to wpływ, proszę opisać: _____

NIE

F2. Czy w trakcie pobytu w oddziale (oczekiwania w kolejce lub rozmowy z doradcą) słyszałeś jakieś komentarze, uwagi pod swoim adresem lub Ciebie dotyczące albo widziałeś jakieś gesty jego dotyczące?

TAK – były to komentarze lub gesty kierowane bezpośrednio do mnie *proszę
odpowiedzieć na pytanie F2.1.*

TAK – były to komentarze lub gesty dotyczące mnie, ale nie były skierowane do mnie (np. w rozmowie między innymi osobami lub pokazane za moimi plecami) *proszę
odpowiedzieć na pytanie F2.1.*

NIE – nie słyszałem żadnych komentarzy pod swoim adresem lub mnie dotyczących ani nie widziałem żadnych gestów *proszę przejść do pytania F3*

F2.1. Proszę opisać ich treść oraz kto je wypowiedział/pokazał (personel banku, inni klienci banku, ktoś inny)

F3. Czy w trakcie testu zdarzyło się coś (padły słowa lub zostały pokazane gesty), które uważacie za rasistowskie, dyskryminujące, obraźliwe?

TAK *proszę przejść do pytania F4
F5*

NIE *proszę przejść do pytania*

F4. Proszę dokładnie opisz co to było (ewentualnie odnieś się do wcześniejszych wypowiedzi) oraz napisz, w jaki sposób odebrałeś dane zachowanie (rasistowskie, dyskryminujące, obraźliwe, itp.) oraz jakie wzbudziły one w Tobie emocje.

F5. Proszę opisać jak oceniasz obsługę w testowanym oddziale banku, z jaką spotkałeś się w trakcie testu (czy byłeś zadowolony, czy jako faktyczny klient czułeś się dobrze potraktowany, rozważyłbyś skorzystanie z usług tego banku, itp.)

F6. W jakim stopniu jesteś zadowolony lub niezadowolony z obsługi, z jaką spotkałeś się w testowanym oddziale? (skala od 1 – „bardzo niezadowolony” do 7 – „bardzo zadowolony”)

bardzo niezadowolony							bardzo zadowolony
	1	2	3	4	5	6	7

F7. Czy odczułeś w jakikolwiek sposób dyskryminację ze względu na swoją narodowość, język, kolor skóry, inność kulturową...

c) ... ze strony personelu banku:

ZDECYDOWANIE NIE
NIE
RACZEJ NIE
RACZEJ TAK
TAK
ZDECYDOWANIE TAK

d) ze strony innych klientów:

ZDECYDOWANIE NIE
NIE
RACZEJ NIE
RACZEJ TAK
TAK
ZDECYDOWANIE TAK

F8. Jeśli masz jakiegokolwiek uwagi, spostrzeżenia, wpisz je poniżej:

F9. Zaznacz płeć doradcy, który Cię obsługiwał:

KOBIETA
MĘŻCZYŻNA

**INSTYTUT SPRAW PUBLICZNYCH
PROGRAM POLITYKI MIGRACYJNEJ**



Projekt „Pod jednym dachem – przeciwdziałanie wykluczeniu cudzoziemców” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu na rzecz Integracji Obywateli Państw Trzecich i z budżetu państwa.

Treść publikacji odzwierciedla tylko opinie autorów.

© Copyright by Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2015

Przedruk materiałów Instytutu Spraw Publicznych w całości lub w części jest możliwy wyłącznie za zgodą instytutu. Cytowanie oraz wykorzystywanie danych jest dozwolone z podaniem źródła.

Wydawca: Fundacja Instytut Spraw Publicznych

00-031 Warszawa, ul. Szpitalna 5 lok. 22

tel. (22) 55 64 260

faks (22) 55 64 262

e-mail: isp@isp.org.pl

www.isp.org.pl