Standardy dostępności UniCredit

Co oznacza „Bank bez barier”?

Od 28 czerwca 2025 roku obowiązuje w Polsce Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Przepisy te dotyczą także banków, które mają obowiązek zapewnić pełną dostępność swoich usług dla wszystkich klientów, niezależnie od ich indywidualnych potrzeb i ograniczeń. Pełny tekst ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności jest dostępny na stronie Sejmu.

Naszym celem jest tworzenie usług bankowych, które są dostępne dla każdego – tak, aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły korzystać z nich na równi z pozostałymi klientami. Dążymy do eliminacji wszelkich barier i zapewnienia wsparcia na każdym etapie kontaktu z Bankiem.

Jak realizujemy dostępność?

Nasze działania obejmują m.in.:

- Dostępność cyfrowa: zapewniamy łatwy dostęp do naszych serwisów internetowych i aplikacji mobilnych, które są przyjazne i intuicyjne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.
- Pomoc Centrum Wsparcia: nasi konsultanci są przeszkoleni, aby efektywnie pomagać klientom ze szczególnymi potrzebami.
- Dostępność placówek i urządzeń: bankomaty, wpłatomaty oraz placówki są projektowane i modernizowane tak, aby były jak najbardziej przyjazne osobom z ograniczeniami ruchowymi, wzrokowymi czy słuchowymi.

Dostępność naszych usług

Z usług bankowości detalicznej oraz obsługi posprzedażowej możesz korzystać w trzech kanałach: cyfrowym (online), telefonicznym oraz stacjonarnym (placówki). Szczegółowy opis oferowanych przez nas usług znajdziesz na stronie www.unicredit.pl.

Zwróć uwagę, że:

- Umożliwiamy łatwe poruszanie się po stronie internetowej za pomocą samej klawiatury.

UniCredit S.p.A.

Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0001268305, REGON: 545798898, NIP 1080029991

- Używamy prostego i zrozumiałego języka – zarówno na stronie internetowej banku jak i w naszej aplikacji mobilnej.
- Teksty mogą być powiększane bez utraty ich przejrzystości – zachowują odpowiedni kontrast, strukturę nagłówków i czytelność.
- Zadbaliśmy o czytelny układ treści, który nie zmienia się niespodziewanie i pozwala na spokojne wykonanie czynności.
- Nasze treści cyfrowe współpracują z technologiami wspomagającymi, takimi jak czytniki ekranu czy lupy ekranowe.
- Kluczowe dokumenty, są cyfrowo dostępne – przygotowujemy je w formacie PDF, który można otworzyć i przeczytać przy użyciu popularnych narzędzi dostępności (np. Aplikacje do otwierania plików typy PDF).
- Mają przejrzystą i intuicyjną strukturę, dzięki czemu łatwo znajdziesz potrzebne informacje.

Kanał cyfrowy - strona internetowa

Nasza strona jest częściowo zgodna ze standardami WCAG 2.1 na poziomie AA. Niektóre elementy wyglądu oraz funkcjonalności mogą nie być w pełni dostępne dla wszystkich użytkowników ze szczególnymi potrzebami. Większość elementów serwisu spełnia wymagania dostępności, takie jak:

- możliwość powiększania czcionki,
- zastosowanie prostego i zrozumiałego języka,
- prawidłowy kontrast kolorów,
- możliwość używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki; wdrożyliśmy również mechanizm tzw. "skip links", pozwalający użytkownikom poruszającym się przy pomocy klawiatury na pominięcie powtarzalnych bloków nawigacyjnych i bezpośrednie przejście do głównej treści serwisu,
- brak migających elementów stanowiących zagrożenie dla osób z padaczką fotogenną.

Co możesz w ramach bankowości elektronicznej za pośrednictwem naszej strony www.unicredit.pl:

- skorzystać z formularza, aby skontaktować się z Centrum Wsparcia UniCredit lub doradcami z poszczególnych placówek stacjonarnych.
- logować się do panelu klienta m.in. poprzez przycisk Zaloguj się w prawym górnym rogu strony internetowej. Zostaniesz wtedy przeniesiony na desktopowy widok panelu Aplikacji mobilnej - login.unicredit.pl.
- przeprowadzić symulację rat kredytów poprzez dostępne kalkulatory.

- aplikować online o niektóre produkty bez konieczności posiadania Aplikacji mobilnej. Zostaniesz wtedy przeniesiony na ścieżkę aplikacyjną z widokiem desktopowym (np. odnoszącą się do kredytu hipotecznego).
- Dotyczy to produktów m.in. kredyt gotówkowy oraz karta kredytowa.

Kanał cyfrowy - aplikacja mobilna

Nasza aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z WCAG 2.1 AA. Niektóre elementy wyglądu oraz funkcjonalności mogą nie być w pełni dostępne dla wszystkich użytkowników ze szczególnymi potrzebami. Oferujemy m.in.:

- możliwość obsługi jedną ręką,
- logowanie biometryczne jako alternatywę dla PIN,
- odpowiedni kontrast interfejsu,obsługę funkcji ułatwiających dostęp (VoiceOver, TalkBack) w ograniczonym zakresie,
- dostępność na systemy iOS oraz Android,
- wybór języka interfejsu, w tym angielskiego,
- powiększanie treści za pomocą ustawień przeglądarki,
- obsługę czytnika ekranu NVDA w ograniczonym zakresie,
- wysoką responsywność na różnych urządzeniach,
- jasny i prosty język,
- brak elementów migających czy CAPTCHA utrudniających dostęp.

Nasza aplikacja mobilna jest dostępna w sklepach Google Play i Apple App Store.

Kanał telefoniczny

Z wielu naszych usług możesz skorzystać przez telefon – bez wychodzenia z domu. Nasi doradcy, dostępni w godzinach pracy infolinii, są gotowi pomóc także osobom ze szczególnymi potrzebami.

Kanał stacjonarny (placówki banku)

We wszystkich naszych placówkach masz dostęp do:

- konta osobistego,
- kart debetowych i kredytowych,
- kredytu i pożyczki gotówkowej,
- kredytu konsolidacyjnego,
- kredytu i pożyczki hipotecznej, konta oszczędnościowego,

- lokat.

Usługi te udostępniamy zgodnie z zaleceniami ustawy, a podstawowe informacje o nich znajdziesz na naszej stronie internetowej, w umowach i regulaminach.

Wsparcie doradcy: Nasz pracownik poprowadzi Cię przez cały proces – od złożenia wniosku, przez korzystanie z usługi, aż do jej zakończenia.

Dostępne dokumenty: Wszystkie umowy i regulaminy standardowo przekazujemy jako plik PDF na Twój adres e-mail. Jeśli z jakichś względów potrzebujesz wersji papierowej, doradca może wydrukować te dokumenty. Jeśli chcesz, doradca może je odczytać na głos w obecności osoby trzeciej.

Aplikacja mobilna (asysta): Z pomocą doradcy możesz zawnioskować bezpośrednio w Aplikacji mobilnej na swoim telefonie i podpisać umowę elektronicznie. W Aplikacji mobilnej możesz również wygodnie potwierdzać wpłaty i wypłaty realizowane w placówce.

Dostępność architektoniczna

W naszym banku dążymy do zapewnienia jak najwyższego komfortu obsługi oraz dostępu do usług dla wszystkich klientów. Stale pracujemy nad eliminowaniem barier i dostosowywaniem naszych przestrzeni, dbając o przyjazną atmosferę w naszych oddziałach.

Aby ułatwić Ci planowanie wizyty, na naszej stronie internetowej udostępniamy wyszukiwarkę placówek stacjonarnych. Całą listę obiektów znajdziesz na stronie: unicredit.pl/placowki-i-bankomaty. Przy opisie każdej placówki umieściliśmy sekcję „Informacje o dostępności", w której sprawdzisz kluczowe udogodnienia w danej lokalizacji – na przykład to, czy placówka jest dostępna dla osób na wózku (samodzielnie lub z asystą), czy w pobliżu znajduje się parking oraz czy możesz wejść do środka z psem asystującym.

Nasz standard dostępności architektonicznej:

- Wejście i dojazd: Nasze placówki staramy się lokalizować w miejscach umożliwiających dogodny dojazd, a przy części z nich (lub w ich bezpośredniej okolicy) znajdziesz miejsca parkingowe. Wszystkie nasze lokalizacje gwarantują odpowiednią, wygodną szerokość drzwi wejściowych. Większość oddziałów oferuje w pełni bezprogowe wejścia. W miejscach, gdzie ze względu na uwarunkowania architektoniczne budynku wejście wymaga pokonania progu lub stopnia, nasi pracownicy są zawsze przygotowani i gotowi, aby udzielić Ci bezpośredniej pomocy przy wejściu do placówki.
- Swobodne poruszanie się we wnętrzach: W większości naszych oddziałów przestrzenie są w pełni dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach

inwalidzkich oraz rodziców z wózkami dziecięcymi. Szerokość ciągów pieszych wynosi minimum 120 cm, korytarze są wolne od barier architektonicznych, a podłogi mają bezpieczne, matowe i antypoślizgowe nawierzchnie.

- Dedykowane stanowiska obsługi: We wszystkich oddziałach przygotowaliśmy minimum jedno komfortowe stanowisko obsługowe z wolną przestrzenią na nogi, zapewniające pełną przestrzeń manewrową dla wózka inwalidzkiego. We wszystkich placówkach zapewniamy stanowisko z obniżonym blatem (na wysokości 70-80 cm).
- Komunikacja i wsparcie sensoryczne: Dbamy o to, aby komunikacja z naszymi doradcami była w pełni zrozumiała i komfortowa. Jeśli jesteś osobą słabosłyszącą lub po prostu potrzebujesz większej prywatności podczas rozmowy, w naszych placówkach z przyjemnością zaprosimy Cię do osobnego, wydzielonego pomieszczenia. Pozwala ono na swobodną rozmowę bez hałasów z placówki, w tym na mówienie podniesionym głosem z zachowaniem pełnej dyskrecji. Nasi doradcy wiedzą jak dostosować sposób komunikacji oraz prezentacji dokumentów do Twoich indywidualnych potrzeb.
- Toalety dla klientów: W placówkach, które oferują ogólnodostępne toalety, są one w większości w pełni przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Oferują odpowiednią przestrzeń manewrową, systemy poręczy przy umywalkach i miskach ustępowych, a w części lokalizacji także systemy przywoławcze SOS bezpośrednio przy podłodze.
- Wizyta z psem asystującym: Do każdej z naszych placówek możesz bez żadnych ograniczeń wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Serdecznie zapraszamy.
- Bankomaty/wpłatomaty: wszystkie nasze urządzenia są w pełni dostosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami - zapewniliśmy płaską przestrzeń manewrową dla wózka inwalidzkiego, bankomaty są wyposażone w gniazdo słuchawkowe, klawiatura bankomatu posiada fizyczne i wyraźne oznaczenia dotykowe, ekran urządzenia jest czytelny, kontrastowy i nie powoduje odblasków światła uniemożliwiających odczyt. Do tego ekran i klawiatura są osłonięte w sposób zapewniający prywatność i dyskrecję.

Procedura alternatywna

W placówce w Katowicach uwarunkowania architektoniczne i historyczne budynku uniemożliwiają nam wprowadzenie odpowiednich dostosowań, a bariery przestrzenne są zbyt duże do samodzielnego pokonania.

Twoje bezpieczeństwo i komfort są dla nas najważniejsze, dlatego uruchamiamy specjalną procedurę obsługi alternatywnej. Jeśli chcesz skorzystać z naszych usług, a wybrana placówka posiada ograniczenia architektoniczne, nasz doradca chętnie umówi się z Tobą na

spotkanie w innym, w pełni dostępnym i dogodnym dla Ciebie miejscu. Podczas takiego spotkania zrealizujesz wszystkie niezbędne formalności bankowe w komfortowych i bezpiecznych warunkach. Informację o stopniu dostosowania obiektu sprawdzisz zawsze w zakładce „Informacje o dostępności" przy danej placówce w naszej wyszukiwarce. Jeżeli posiadasz szczególnie potrzeby w zakresie obsługi klienta skontaktuj się z nami info@unicredit.pl. Chętnie znajdziemy rozwiązanie dopasowane do Twoich potrzeb.

Informacje zwrotne i dane kontaktowe

Zależy nam na tym, aby każdy z naszych klientów mógł swobodnie korzystać z naszych usług. W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej prosimy o kontakt z naszym Koordynatorem ds. Dostępności.

E-mail: info@unicredit.pl

Tą samą drogą można składać wnioski o udostępnienie informacji w formie alternatywnej oraz zgłaszać żądania zapewnienia dostępności.

Procedura wnioskowa i odwoławcza

Każdy klient ma prawo zażądać zapewnienia dostępności cyfrowej określonego elementu serwisu lub udostępnienia informacji w formie alternatywnej. Żądanie takie powinno zawierać:

- dane osoby zgłaszającej żądanie,
- wskazanie, o który element serwisu chodzi,
- preferowany sposób kontaktu oraz preferowaną formę informacji (w przypadku żądania formy alternatywnej).

UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce zrealizuje żądanie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia żądania. Jeżeli dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe, Bank poinformuje o tym fakcie, podając przewidywany termin realizacji. Ten nowy termin nie będzie dłuższy niż 60 dni. W przypadku, gdy zapewnienie pełnej dostępności nie jest obiektywnie możliwe, Bank zaproponuje alternatywny sposób dostępu do usług lub informacji.

Jeśli uważasz, że coś należy poprawić w zakresie dostępności cyfrowej, możesz to zgłosić w wybrany sposób:

- na piśmie:
    - na adres UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa,

- na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-95981-93865-GJDGB-37
- ustnie:
  - telefonicznie (opłata za połączenie zgodna z taryfą danego operatora),
  - osobiście w naszych placówkach stacjonarnych opublikowanych na stronie unicredit.pl/placowki-i-bankomaty
- elektronicznie przez: formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej unicredit.pl/kontakt, wiadomość w aplikacji mobilnej UniCredit.

Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej tej usługi.

Przygotowanie deklaracji w sprawie dostępności:

Deklarację sporządzono dnia: 06.10.2025

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce w dniu 06.10.2025 i uzupełniono w dniu 15.06.2026 oraz 30.10.2026.

To deklaracja dotycząca spełnienia wymagań dostępności usług bankowości detalicznej oferowanej przez UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0001268305, REGON: 545798898, NIP 1080029991.