

Dostępność usług 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.

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



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.
- 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 typu 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:

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



- 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 - <https://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.:

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



- 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,

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



- 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 zawnieść wniosek 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

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



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,

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



systemy poręczy przy umywalkach i miskach ustępowych, a w części lokalizacji także systemy przyzywowe 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 dostosowane 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

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



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.A. Spółka Akcyjna 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.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa,
- na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-57362-96366-GGDGE-27

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306



- 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: 2025-10-06

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez UniCredit S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce w dniu 2025-10-06 i uzupełniono w dniu 2026-06-15.

To deklaracja dotycząca spełnienia wymagań dostępności usług bankowości detalicznej oferowanej przez UniCredit S.A. Spółka Akcyjna 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: 0000807333, REGON: 384549659, NIP 1080023480.

UniCredit NV/SA

UniCredit NV/SA, a credit institution incorporated as a company limited by shares under the laws of Belgium, with registered office at Sq. Victoria Régina 1, 1210 Brussels, Belgium, registered with the Crossroads Bank of Enterprises under number 0403.199.306, VAT BE0403.199.306

