

Deklaracja dostępności usług bankowości detalicznej

Robimy wszystko, żeby kontakt z naszym bankiem był prosty, wygodny i dostępny dla wszystkich – bez wyjątków. W tym dokumencie opisujemy, jak dbamy o dostępność naszych usług. Znajdziesz tu informacje o tym, gdzie i w jaki sposób możesz korzystać z naszych produktów, jak przygotowujemy dokumenty i kanały obsługi oraz jak możesz zgłosić brak dostępności.

Deklarację przygotowaliśmy zgodnie z ustawą o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności z 26 kwietnia 2024 roku.

To nasze zobowiązanie – by bankowość była dostępna dla każdego.

Co mamy na myśli, gdy piszemy:

- „Ty” (np. Ciebie, Twój) – to klient, osoba, która jest zainteresowana naszymi usługami lub z nich korzysta.
- „My” (np. nas, nasz) – to Santander Consumer Bank S. A.
- oddział – to placówka Santander Consumer Banku S.A., która obsługuje klientów. Ich lista jest na naszej stronie internetowej,
- infolinia – to infolinia Santander Consumer Bank, dostępną pod numerem 71 73 19 500 (opłata za połączenie zgodna z taryfą danego operatora)
- strona internetowa – to strona: www.santanderconsumer.pl
- Ustawa o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności – to ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Stan dostępności

Nasze usługi tworzymy tak, żeby były dostępne i wygodne. Przy ich projektowaniu kierujemy się kryteriami dostępności. Są to: zrozumiałość, funkcjonalność, postrzegalność i kompatybilność.

1. Opis usługi

Z usług bankowości detalicznej możesz korzystać w trzech kanałach: cyfrowym (online), telefonicznym oraz stacjonarnym (oddział).

Szczegółowy opis oferowanych przez nasz usług znajdziesz na stronie www.santanderconsumer.pl.

2. Dostępność w kanałach kontaktu

2.1. Kanał cyfrowy (online)

2.1.1. Strony internetowe

Chcemy, żeby korzystanie z naszych stron internetowych oraz dokumentów było wygodne i dostępne dla każdego – niezależnie od umiejętności czy ograniczeń.

- Używamy **prostego i zrozumiałego języka** – zarówno na stronach, jak i w dokumentach dotyczących naszych produktów.
- **Umożliwiamy łatwe poruszanie się po stronach za pomocą samej klawiatury** – także w wielu formularzach i podstronach, bez konieczności używania myszki.
- **Do grafik i przycisków dodaliśmy opisy alternatywne**, które wspierają korzystanie z czytników ekranu i innych technologii asystujących.
- **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 masz odpowiednio dużo czasu na zapoznanie się z informacjami.

- **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.
- **Wyszukiwarka placówek** na stronie www.santanderconsumer.pl/mapa-oddzialow została rozbudowana o **filtry dostępnych udogodnień** – dzięki temu łatwiej znaleźć miejsce dostosowane do Twoich potrzeb.
- **Nasze strony działają poprawnie na różnych urządzeniach** – komputerach, tabletach i smartfonach.
- **Ma przejrzystą i intuicyjną strukturę**, dzięki czemu łatwo znajdziesz potrzebne informacje.

Dostępność to proces, który stale doskonalimy.

Dokładamy wszelkich starań, aby nasza strona internetowa i dokumenty były coraz bardziej dostępne, zrozumiałe i wygodne w użyciu – dla wszystkich klientów.

2.1.2. Aplikacja mobilna

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

Stale ją rozwijamy, również w kierunku zwiększania dostępności cyfrowej. Dążymy do tego, by spełniała wymagania standardu WCAG 2.1 (poziom AA) i wspierała technologie asystujące.

2.1.3. Bankowość internetowa

Bankowość internetową udostępniamy wyłącznie klientom, którzy zawarli umowy przed wejściem w życie Ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności i jest przeznaczona wyłącznie do obsługi umów, które zostały zawarte przed 28 czerwca 2025 r.

2.2. 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.

- **Nasi pracownicy są przeszkoleni w prowadzeniu rozmów dostosowanych do różnych potrzeb.**
- **Możesz poprosić o dokument w formie łatwiejszej do odczytania**, np. z większą czcionką.

2.3. Kanał stacjonarny (oddziały)

Wiele naszych usług możesz załatwić osobiście – w oddziale Santander Consumer Banku.

Oddziały różnią się pod względem dostosowania do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Dlatego na naszej stronie internetowej udostępniamy **wyszukiwarkę oddziałów z dokładnymi oznaczeniami dostępności.**

Przy opisie każdej placówki znajdziesz informacje o tym, w jakim zakresie jest ona dostosowana – np. czy są w niej udogodnienia dla osób poruszających się na wózku, pętla indukcyjna albo stanowisko o regulowanej wysokości.

- **W wybranych placówkach dostępne są udogodnienia**, takie jak pętla indukcyjna czy obniżone blaty – zawsze oznaczone w wyszukiwarce.
- **Pracownicy oddziałów są przeszkoleni** w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.
- **Na życzenie przygotowujemy dokumenty w wersji bardziej dostępnej** – z większą czcionką, w języku Braille'a lub w formacie audio.

3. Dokumenty i informacje

Zależy nam na tym, żeby wszystkie informacje były zrozumiałe i dostępne – niezależnie od sytuacji, w której się znajdujesz.

Dlatego dbamy o to, aby dokumenty i komunikaty były przygotowane w prostym języku i dostępne w różnych formach.

- **Dokumenty niespersonalizowane**, takie jak regulaminy, wzory umów czy tabele opłat, tworzymy zgodnie

z wymaganiami dostępności. Udostępniamy je w formacie PDF dostępnym cyfrowo.

- **Na życzenie udostępniamy dokumenty w alternatywnych formatach**, takich jak:
 - większa czcionka,
 - wersja audio,
 - alfabet Braille'a.
- **Informacje niezbędne do korzystania z naszych usług są przygotowane w przystępnym języku** i – w większości przypadków – dostępne przez więcej niż jeden kanał sensoryczny.

4. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje niezbędne do korzystania z naszych usług są w większości napisane zrozumiałym językiem (zgodnie z oceną B2) i są w większości dostępne za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego.

5. Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządziliśmy na podstawie samooceny w oparciu o analizę mapy dostępności usług bankowości detalicznej dostępnych w naszym banku.

- Data sporządzenia deklaracji: 24 czerwca 2025 r.
- Data ostatniego przeglądu deklaracji: 24 czerwca 2025 r.

6. Skargi na brak dostępności

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

a) na piśmie:

- osobiście w naszym oddziale,
- na adres Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław,
- na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-30659-28569-RVCSR-31,

b) ustnie:

- telefonicznie pod numerem telefonu 71 73 19500 (opłata za połączenie zgodna z taryfą danego operatora),
- osobiście w naszym oddziale,

c) elektronicznie przez:

- formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej www.santanderconsumer.pl/kontakt,
- wiadomość w aplikacji mobilnej

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

Zgłaszając swoje żądanie podaj:

- swoje imię i nazwisko,
- swoje dane kontaktowe (np. numer telefonu, e-mail, adres korespondencyjny),
- dokładny adres strony internetowej, na której jest niedostępny cyfrowo element lub treść,
- opis na czym polega problem i jaki sposób jego rozwiązania byłby dla Ciebie najwygodniejszy. Wskaż wymagania dostępności, którego nie spełniają nasze usługi, wraz z żądaniem zapewnienia ich spełnienia.

Na Twoje zgłoszenie odpowiemy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni od jego otrzymania.

Jeżeli ten termin będzie dla nas zbyt krótki poinformujemy Cię o tym. W tej informacji podamy nowy termin, do którego poprawimy zgłoszone przez Ciebie błędy lub przygotujemy informacje w alternatywny sposób. Ten nowy termin nie będzie dłuższy niż 60 dni.

Jeżeli nie będziemy w stanie zapewnić dostępności cyfrowej strony internetowej lub treści, wskazanej w Twoim żądaniu, proponujemy Ci dostęp do nich w alternatywny sposób.

To deklaracja dotycząca spełnienia wymagań dostępności usług bankowości detalicznej oferowanej przez Santander Consumer Bank z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000040562, o kapitale zakładowym wpłaconym w całości w wysokości 520.000.000,00 PLN, NIP: 527-20-46-102.