

Opće informacije o pristupačnosti usluga i proizvoda Banke

Odredbama Zakona o pristupačnosti proizvoda i usluga propisane su mjere i zahtjevi za pristupačnost koje poslovni subjekti koji pružaju usluge potrošačima, uključujući i banke, moraju osigurati kako bi osobama s invaliditetom, starijim osoba kao i osobama s tjelesnim ili drugim poteškoćama omogućile jednaku razinu pristupačnosti proizvoda i usluga.

Zakon propisuje mjere za osiguranje pristupačnosti osobama s invaliditetom u različitim područjima, uključujući izgradnju okruženja, prijevoz, informacije i komunikacije, te informacijske i komunikacijske tehnologije. Ove mjere osiguravaju da osobe s invaliditetom mogu živjeti neovisno i potpuno sudjelovati u svim aspektima života.

Proizvode i usluge Slatinske banke d.d. nastojimo učiniti pristupačnima u skladu sa Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (dalje: Zakon) kojim se u hrvatsko zakonodavstvo prenosi Direktiva (EU) 2019/882 o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga.

Namjera Banke je da svi naši klijenti mogu jednostavno i ravnopravno koristiti naše proizvode i usluge. Nastojimo omogućiti da naše usluge budu pristupačne svima, uključujući osobe s invaliditetom, starije osobe i osobe s tjelesnim ili drugim poteškoćama koje uzrokuju smanjenu mogućnost pristupa proizvodima i uslugama. Ovaj dokument objašnjava kako su naši digitalni kanali, poslovnice, bankomati, proizvodi i usluge te pripadajuća dokumentacija prilagođeni Zakonu.

Internetska stranica

Naša internetska stranica prilagođena je za navigiranje korištenjem tipkovnice i miša, a sama navigacija je dizajnirana na način koji omogućava lakše snalaženje i učinkovito kretanje korisnika. Omogućene su opcije povećanja teksta, kursora i razmaka između slova; poravnavanja teksta i visine linija; izmjena boja i svjetline; isticanje poveznica, maske za čitanje, linije za čitanje. Prilagodba kontrasta

osigurava čitljivost, a struktura sadržaja je takva da je on čitljiv i kod povećanja veličine fonta.

Internet i Mobilno bankarstvo

Naše Internet i Mobilno bankarstvo biti će usklađeno sukladno zakonskom roku, odnosno najkasnije do 28.06.2030.

Razlozi nepristupačnosti: Ovaj sadržaj još nije prilagođen jer je rok za usklađivanje postavljen na 28.6.2030., a planira se dodatno testiranje i unapređenje funkcionalnosti kako bi se postigla veća razina pristupačnosti. Radimo na tome da sve aspekte aplikacije učinimo dostupnima u što kraćem vremenskom roku, uzimajući u obzir razmjerno opterećenje.

Poslovnice

Dokumentaciju vezano uz račune za plaćanje, kredite, štednje, investicijske proizvode, platne usluge te internet i mobilno bankarstvo koja je izložena u poslovnici na pristupačnom mjestu, možemo vam dati u uvećanom fontu prikladnom za osobe s oštećenjem vida. Također ovi dokumenti dostupni su Vam za čitanje i na našoj Internetskoj stranici kojoj možete pristupiti i u našim poslovnicama. Mogućnost pretvorbe teksta navedenog u ovoj dokumentaciji u govor odnosno audio format, te nadopuna sadržaja koji nije tekst zamjenskim prikazom za sada nije podržana.

Određena dokumentacija nije prilagođena uvećanom fontu jer je njezin oblik određen propisima (npr. obrazac zadužnice i izjave o zapljeni po pristanku dužnika).

Većina naših poslovnica, osim poslovnica Zagreb, Daruvar, Našice i Donji Miholjac, imaju prilagođen prilaz / ulaz u poslovnicu za osobe u invalidskim kolicima. Za navedene poslovnice se trenutno traži najprikladnije rješenje za olakšani pristup osobama s invaliditetom.

Djelatnici poslovnice educirani su za rad i pomoć pri pružanju usluga osobama s invaliditetom, starijim osobama i osobama s tjelesnim ili drugim poteškoćama.

Bankomati

Naša mreža bankomata je djelomično u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Zakona.

Postojeći bankomati su jednostavni i razumljivi za korištenje te zahtijevaju upotrebu minimalnih fizičkih napora. Font teksta je uvećan i koriste se samo velika slova. Ekрани koriste boje koje imaju veliki kontrast. Zvučnim signalom bankomat upozorava ukoliko je potrebno obratiti pozornost na određene akcije (preuzimanje kartice ili novaca, istek vremena).

Za korištenje bankomata potrebna je kartica računa koja umetanjem u čitač ili prislanjanjem kartice ili mobilnog novčanika na beskontaktni čitač, pokreće bankomatske usluge. Unos PIN-a se radi putem tipkovnice. Za navigaciju se koriste tipke koje se nalaze pored ekrana. Bankomat će ispisati potvrdu ako je ona zatražena. Kad bankomat nije u mogućnosti izvršiti zatraženu uslugu, na ekranu će prikazati prikladna poruka.

Na svim novim bankomatima koji će se postavljati od dana njegove primjene, odnosno od 28. lipnja 2025. godine, bit će omogućeno glasovno navođenje korištenjem slušalica, čime se osobama s oštećenjem vida omogućuje samostalno, sigurno i diskretno korištenje osnovnih bankarskih usluga. Umetanjem standardnih slušalica u označeni utor na bankomatu, automatski se pokreće glasovni način rada te korisnik prima glasovne upute koje ga vode kroz sve korake transakcije – uključujući unos PIN-a, odabir opcije i potvrdu. Ekran ostaje aktivan, što omogućuje istovremeno slušanje i vizualno praćenje za korisnike s djelomičnim oštećenjem vida. Sve funkcije moguće je koristiti bez gledanja u ekran, uz pomoć tipkovnice, a glasovni izbornici dostupni su na hrvatskom jeziku. Ekрани bankomata istovremeno će biti prilagođeni fontovima u odgovarajućoj veličini i razmaku između slova, uključujući taktilne oznake za lakšu orijentaciju na tipkovnici.

Kontakt za klijente

Za sve upite i informacije vezano uz pristupačnost naših proizvoda ili usluga možete se obratiti:

- Osobno u bilo koju našu poslovnicu (sve informacije o poslovnicama banke možete pronaći na našoj web stranici: www.slatinska-banka.hr)
- Pozivom u bilo koju našu poslovnicu (sve informacije o poslovnicama banke možete pronaći na našoj web stranici: www.slatinska-banka.hr)
- Slanjem poruke na e-mail adresu: upiti_potrosaca@slatinska-banka.hr

Izmjene i ažuriranja informacija

Naše proizvode i usluge postupno ćemo prilagođavati za osobe s invaliditetom. Ažurirat ćemo ove informacije kako se bude mijenjala pristupačnost naših proizvoda i usluga.

Ažurne informacije uvijek će vam biti dostupne na www.slatinska-banka.hr i u svim našim poslovnicama.

SLATINSKA BANKA d.d.