

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Gdy piszemy w tym dokumencie:

- a. „Ty” – mamy na myśli Ciebie – każdą osobę lub podmiot, który zawiera z nami Umowę,
- b. „my” – mamy na myśli: Santander F24 S.A. (ul. Kolorowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000081788), Santander Leasing S.A. (ul. Kolorowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000026084).

Jakie usługi świadczymy i jak z nich korzystać?

W umowach i regulaminach usług, które przekazaliśmy Ci przy zawieraniu umowy, znajdują się informacje:

- a. o naszych usługach,
- b. niezbędne do korzystania z usług,
- c. w jakich kanałach świadczymy usługi.

Możesz się z nimi zapoznać również na naszej stronie internetowej.

Dostępność cyfrowa

Nasze strony internetowe – www.santander.pl/santander-f24 oraz www.santander.pl/santander-leasing, oraz portal eBOK24 spełniają standardy dostępności cyfrowej.

Rozwiązania na naszych stronach internetowych oraz w portalu eBOK24

Współpraca z technologiami wspierającymi

Budujemy rozwiązania cyfrowe, które współpracują z technologiami wspierającymi. Technologie asystujące, takie jak na przykład czytniki ekranu (screen readers), mogą w prawidłowy sposób zinterpretować i odczytać treść strony. Stosujemy między innymi nagłówki w odpowiedniej hierarchii, etykiety dla pól formularzy, listy do grupowania linków (na przykład w menu), tytuły i komórki nagłówkowe dla tabel.

Standard dla kontrastów na stronach

Dbamy o to, by kontrasty na stronie na wszystkich elementach, przyciskach i etykietach spełniały wymogi dostępności standardu WCAG 2.1.

Wsparcie dla klawiatur zewnętrznych

Staramy się, aby strony z naszymi procesami umożliwiały przejście przez nie za pomocą klawiatury.

Opisy alternatywne

Wiemy, które elementy muszą mieć opis alternatywny. Niektóre ikony lub obrazki na stronie traktujemy jako elementy dekoracyjne, których czytnik ekranu nie przeczyta. Przyciski mają prawidłowe opisy funkcji, które pełnią. Staramy się zapewnić jednoznaczne etykiety w polach formularzy.

Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)

Osoby, które znają PJM mogą skorzystać ze zdalnej rozmowy z naszym specjalistą, w której weźmie udział tłumacz polskiego języka migowego. Połączenie to odbywa się przez wideo i umożliwia wygodną komunikację w czasie rzeczywistym. Rozwiązanie dostępne jest w określonych godzinach, w dni robocze, po wcześniejszym umówieniu.

Dostępność telefonicznej formy kontaktu

Udostępniamy obsługę telefoniczną w języku polskim pod numerami: 61 850 35 00 (dla klientów indywidualnych); 61 850 35 25 (dla klientów firmowych); 61 850 34 44 (dla klientów, którzy korzystają z najmu samochodów).

Za połączenie zapłacisz zgodnie z taryfą Twojego operatora.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Dbamy o to, aby nasze dokumenty – takie jak na przykład regulaminy, umowy czy wnioski – oraz komunikaty były pisane prostym językiem. Większość z nich już jest przygotowana w taki sposób, a nad pozostałymi stale pracujemy.

Dostępność doradców leasingowych

Nasi doradcy mogą zaproponować Ci spotkanie w dogodnym dla Ciebie miejscu.

Skargi na brak spełniania wymagań dostępności

1. Jeśli jesteś konsumentem, masz prawo złożyć do nas skargę (dalej: „skarga”) na to, że nie zapewniamy spełniania wymagań dostępności przez nasze produkty lub usługi, albo na rozwiązania wykorzystywane do świadczenia usługi pożyczki konsumenckiej.
2. Skarga powinna zawierać:
 - a. Twoje imię i nazwisko,
 - b. adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu oraz informację, jaki sposób kontaktu preferujesz,
 - c. wskazanie naszego produktu lub usługi, której dotyczy Twoja skarga,
 - d. wskazanie wymagania dostępności, którego Twoim zdaniem nie spełnia nasz produkt lub usługa, wraz z żądaniem, abyśmy zapewnili jego spełnianie.
3. W skardze możesz wskazać, w jaki preferowany przez Ciebie sposób, moglibyśmy zapewnić spełnianie wymagania dostępności przez nasze produkty i usługi.
4. Nie rozpatrzymy skargi, która nie będzie zawierać informacji z punktu 2.
5. Skargę możesz złożyć:
 - a. na piśmie:
 - przekaz pismo osobiście w naszej siedzibie lub
 - wyślij pismo listem na adres naszej siedziby lub
 - wyślij pismo na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-44990-53138-HHAIR-33 (jeżeli skarga dotyczy produktu lub usługi Santander F24 S.A.)
 - wyślij pismo na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-12316-86864-HGHBT-31 (jeżeli skarga dotyczy produktu lub usługi Santander Leasing S.A.)
 - b. ustnie:
 - zgłoś ją osobiście do protokołu w naszej siedzibie lub
 - przekaz ją w trakcie rozmowy telefonicznej (61 850 35 00)
 - c. elektronicznie:
 - wyślij e-mail na reklamacje@santanderleasing.pl lub
 - wypełnij formularz reklamacji w eBOK24.

6. Rozpatrzymy Twoją skargę i odpowiemy na nią jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym ją otrzymamy. Na uwagi lub zażalenia, które nie są skargą, staramy się odpowiadać w tym samym terminie.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie będziemy mogli rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni, poinformujemy Cię o zwłoce. W informacji określimy:
 - a. przyczynę zwłoki,
 - b. termin, w którym rozpatrzymy Twoją skargę i na nią odpowiemy. Będzie to maksymalnie 60 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy skargę.
8. Jeśli nie dotrzemy tych terminów udzielenia odpowiedzi, będziemy uważać Twoją skargę za rozpatrzoną zgodnie z Twoim żądaniem. Zrealizujemy Twoje żądanie w ciągu maksymalnie 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.
9. Nasza odpowiedź na skargę będzie zawierała:
 - a. informację, jak rozpatrzyliśmy skargę oraz gdy:
 - nie uwzględniliśmy skargi – uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o możliwości złożenia zawiadomienia, o którym piszemy poniżej,
 - uwzględniliśmy skargę – określenie terminu, w którym zrealizujemy Twoje żądanie (maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi);
 - b. imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi.
10. Na skargę odpowiemy w sposób zgodny ze wskazanym przez Ciebie, preferowanym sposobem kontaktu.

Zawiadomienie o niespełnieniu przez usługę wymagań dostępności

Możesz zwrócić się do Prezesa Zarządu PFRON – złożyć zawiadomienie o niespełnieniu przez nasze produkty albo usługi wymagań dostępności. Takie zawiadomienie powinno zawierać Twoje imię i nazwisko, adres do korespondencji lub adres mailowy lub numer telefonu (w zależności od preferowanej przez Ciebie formy kontaktu) oraz preferowany przez Ciebie sposób kontaktu.

Szczegółowe informacje zawarte są w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Znajdziesz tam informacje między innymi o tym, co powinno zawierać zawiadomienie i w jaki sposób możesz je złożyć.