

Predmet: Informacije o procjeni usklađenosti sa Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (u daljem tekstu: "Informacije")

Erste&Steiermärkische Bank d.d. (u daljnjem tekstu: „Banka“) predmetnim Informacijama potvrđuje općenitu usklađenost poslovanja s odredbama Zakona o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (NN, br. 89/2025.; u daljnjem tekstu: „Zakon“), s temeljnim ciljem osiguravanja pristupačnosti proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom, definiranih područjem primjene ovog Zakona.

PRAVNI TEMELJ I IZVORI

Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga Republika Hrvatska se usklađuje s pravnim aktima Europske unije te se u hrvatsko zakonodavstvo preuzima **Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća** od 17. travnja 2019. Zakonom se uređuju **zahtjevi u pogledu pristupačnosti proizvoda i usluga, obveze gospodarskih subjekata** u pogledu dostupnosti proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom, ocjena sukladnosti sa zahtjevima za pristupačnost, pretpostavka sukladnosti i inspekcijski nadzor. (izvor: članci 1 i 2 Zakona)

TEMELJNE VRIJEDNOSTI POSLOVANJA

Banka u svom poslovanju općenito zagovara **pozitivne društvene i ekonomske vrijednosti, integraciju, inkluzivnost i zajedništvo** svih pojedinaca u društvu, **neovisno o njihovoj dobi, spolu, etničkoj, vjerskoj ili političkoj opredijeljenosti, spolnoj orijentaciji, bračnom statusu ili stupnju invaliditeta.**

Banka čvrsto **vjeruje u jednakost svih ljudi i njihovo pravo na ostvarenje osobnih ciljeva i ambicija** te smatra da je za **prosperitet cjelokupnog društva potrebno međusobno prihvaćanje svih ljudi**, u čemu se posljedično očituje i snaga društva.

U tom smislu, prilagodba odredbama predmetnog Zakona te **osiguravanje adekvatne pristupačnosti proizvoda i usluga osobama s invaliditetom** predstavlja **logičan nastavak i svojevrsnu daljnju nadogradnju** u smislu implementacije predmetnih načela i vrijednosti u svakodnevno poslovanje Banke.

PODRUČJA PRIMJENE U SVAKODNEVNOM POSLOVANJU

Poslovnice

Banka aktivno radi na nabavci opreme koja **osobama s invaliditetom** omogućava **lakše kretanje i nesmetano obavljanje potrebnih radnji za vrijeme boravka u poslovnicama**. Primjerice, pribavljene su **slušne petlje** za sve poslovnice, a ujedno su detektirane sve poslovnice koje dosad nisu bile adekvatno opremljene **taktilnim trakama** te je proces njihovog postavljanja dovršen ili u fazi finalne realizacije. U planu je narudžba instalacija **govornih najava za dizala**, a u poslovnicama koje nisu pristupačne za osobe s poteškoćama u kretanju u tijeku je proces nabave

i instalacije **montažno-demontažnih rampi** ili **fiksnog dizala**, ovisno o specifičnostima pojedinih lokacija poslovnica.

Bankomati

U skladu s odredbama Zakona, 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.

Počevši od 28. lipnja 2025., a vrijedi za sve nove bankomate koje će Banka instalirati, cilj je u svim poslovnicama koje imaju tzv. 24/7 zonu osigurati da **najmanje jedan bankomat visinom bude prilagođen osobama u invalidskim kolicima**. U naseljima u kojima Banka postavlja bankomate izvan tzv. 24/7 zona cilj je da **barem jedan bankomat bude prilagođen osobama u invalidskim kolicima**, ako to tehničke i druge objektivne okolnosti dopuštaju. Važno je istaknuti da na određenim lokacijama, osobito onima koje uključuju instalaciju bankomata na pročeljima zgrada, mogućnosti prilagodbe mogu biti ograničene faktorima poput statike objekta, konzervatorskih uvjeta ili ugovornih odnosa sa zakupodavcima. U svim takvim slučajevima, kada prilagodba visine nije moguća, prioritet Banke i dalje je osigurati dostupnost osnovne usluge bankomata svim korisnicima.

Proizvodi i usluge za klijente

Dokumentacija koja se uručuje ili šalje klijentima **čitljiva je** te se nalazi, primjerice, u obliku **pdf datoteke s odgovarajućom veličinom fonta**. Banka nastoji osigurati **maksimalnu razumljivost teksta dokumentacije**, uz poštivanje svih pozitivnih propisa i regulatornih zahtjeva. Nadalje, Banka ima razvijenu **proceduru za postupanje u poslovanju s klijentima s određenim stupnjem invaliditeta** (slijepim, slabovidnim, gluhim, nagluhim i gluhoslijepim osobama), kao i **klijentima sa smanjenim stupnjem opće razine pismenosti**. Navedenim je procedurama propisano na koji način djelatnici Banke omogućavaju korištenje usluga i pritom postupaju u najboljem interesu i s ciljem zaštite klijenata.

Internetska stranica

Sadržaj internetske stranice Banke može se koristiti pomoću **raznih programa internetskih preglednika** kao čitača zaslona. **Pisan je razumljivim jezikom** i korištenjem odgovarajućeg kontrasta i veličine fonta koji je **lako čitljiv**. Svojom **strukturom** ujedno omogućava dovoljno vremena za čitanje i korištenje.

Omogućena je **opcija promjene veličine fonta**, što slabovidnim osobama omogućava **lakši pristup tekstualnom sadržaju**. Funkcije na stranici dizajnirane su na način da se njima može **upravljati pomoću tipkovnice**, a na grafičkim elementima koji su bitni za razumijevanje sadržaja

(slike, grafika), omogućena je **opcija alternativnog teksta s opisom** (alt-tekst). Navigacija je dizajnirana na način koji omogućava **lakše snalaženje i učinkovito kretanje korisnika**. S druge strane, unos je dizajniran kako bi korisnici mogli lakše kontrolirati složene funkcije pomoću **pokazivača unosa**. U slučaju pogreške pri unosu, pruža se pomoć za njezino ispravljanje.

Online bankarstvo i digitalni kanali

Osnovne funkcionalnosti usluga iz domene platnog prometa na George online bankarstvu, poput pregleda računa, transakcija, zadavanja platnih naloga i postavki proizvoda, već su od ranije **većinski usklađene sa Zakonom**. Za područje ugovaranja novih proizvoda (George Store), intenzivno se radi na **dodatnim prilagodbama** kako bi i taj dio podržavao ključne pristupačne značajke, poštujući rokove implementacije propisane Zakonom.

George aplikacija radi s **čitačima ekrana** te podržava **TalkBack (Android)**, **Voice Assistant (Samsung)** i **VoiceOver (iOS)** opcije. Korisniku čita sav tekst na ekranu i vodi ga kroz funkcionalnosti aplikacije. Nadalje, aplikacija **prilagođava veličinu slova** prema postavkama uređaja, a ako korisnik poveća veličinu fonta u postavkama telefona, aplikacija automatski povećava tekst radi lakšeg čitanja. Podržan je **tamni način rada i SmartInvert (iOS)**, što znači da se aplikacija prilagođava vizualnim postavkama sustava, uz **bolji kontrast i ugodniji prikaz** za korisnike s osjetljivošću na svjetlo. Korištenjem boje s dovoljno kontrasta, tekst i elementi u aplikaciji jasno su vidljivi korisnicima sa slabijim vidom. Svi **gumbi i elementi** unutar aplikacije imaju **jasne opise**, a čitač ekrana korisniku može pročitati točne informacije o funkciji svakog gumba i elementa. **Navigacija** unutar aplikacije jednostavna je i logična, a informacije su prikazane tako da ih korisnik čitača ekrana može pratiti redom, od vrha prema dnu, bez zbunjivanja. Aplikacija ne uskraćuje nijednu funkcionalnost korisnicima s oštećenjem vida, već **teži jednako dostupnosti za sve**, uzimajući u obzir tehnička ograničenja mobilnih uređaja. Na kraju, ako je neka funkcija vizualno nejasna, aplikacija pruža **dodatne upute** koje su dostupne samo korisnicima čitača ekrana – npr. "Započni potpisivanje" za gumb "Potpiši!"

Aplikacija se **redovito testira s korisnicima čitača ekrana** te kontinuirano **prilagođava na temelju povratnih informacija korisnika** s oštećenjem vida i stručnjaka za pristupačnost.

Kartično poslovanje

Nova generacija platnih kartica s obilježjima pristupačnosti u smislu odredbi Zakona, bit će namijenjena svim korisnicima, neovisno o prisutnosti i/li stupnju invaliditeta. To znači da će sve platne kartice nove generacije na sebi sadržavati **taktilna i/li vizualna obilježja** koja omogućuju njihovo **razlikovanje i lakše korištenje**, u skladu s tehničkim mogućnostima te standardima kartičnih shema. Banka je donijela ovu odluku kako bi se **izbjegla bilo kakva diskriminacija** nekog segmenta klijenata, **poštivalo načelo jednakosti** te **izbjeglo selektivno ili paralelno izdavanje** različitih vrsta platnih kartica. **Proces izrade novih serija platnih kartica** već je započeo te će Banka **postupno prijeći** na izdavanje kartica s pristupačnim obilježjima svim korisnicima, nakon što se iskoriste zalihe postojećih kartica, a sve u skladu s odredbama i rokovima propisanim Zakonom.

Opći opisi proizvoda

Opći opisi proizvoda dostupni su klijentima digitalno na **internetskoj stranici banke** www.erstebank.hr ili u **digitalnom registratoru** te u **pisanoj formi u poslovnici** u obliku

letaka, općih informacija o proizvodima, općim uvjetima i slično. Uz to, dostupna su i **dodatna objašnjenja** kroz **rječnik bankarenja**, opise **postupanja u specifičnim situacijama** te **odgovore na najčešće postavljana pitanja**.

POVRATNA INFORMACIJA

Banka iskreno vjeruje da **ovaj proces treba i može biti dvosmjernog karaktera**, kako bi se razina pristupačnosti proizvoda i usluga **kontinuirano unaprjeđivala** te pri tome u obzir uzimao i glas klijenata. Stoga korisnicima svojih proizvoda i usluga omogućava **pružanje povratne informacije** te ih poziva da svoje komentare, prijedloge poboljšanja i razmišljanja o ovoj temi podijele s djelatnicima koristeći dostupne komunikacijske kanale na [internetskoj stranici](#) ili u poslovnicama Banke.

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka se obvezuje obaviti i **sve preostale prilagodbe propisane Zakonom**, a koje ne stupaju na snagu trenutačno njegovom primjenom, već imaju **druge rokove implementacije** definirane njegovim pojedinim odredbama. Osim toga, banka će **postupati u dobroj vjeri te kontinuirano raditi na unaprjeđenju svih svojih proizvoda i usluga** koje koriste osobe s određenim stupnjem invaliditeta, ispunjavajući svoju **temeljnu misiju pružanja jednakih mogućnosti za sve svoje klijente**, neovisno o njihovim individualnim specifičnostima.

Rijeka/Zagreb, 28. lipnja 2025.