

Informacja o dostępności Banku Nowego S.A.

SPIS TREŚCI

1. DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA	4
1.1 Strona internetowa	4
1.1.1. Logiczna struktura strony	4
1.1.2. Opisy dla elementów graficznych	4
1.1.3. Obsługa klawiaturą	4
1.1.4. Kontrast kolorów	4
1.1.5. Powiększenie treści	4
1.1.6. Brak elementów powodujących błyski	5
1.1.7. Dostępność na różnych urządzeniach oraz współpraca z narzędziami wspomagającymi	5
1.2 Czy usługi świadczone na stronie internetowej są zgodne z wymogami dostępności?	5
1.3 Co możesz załatwić poprzez naszą stronę www.banknowy.pl ?	5
1.4 Bankowość elektroniczna	6
1.5 Czy usługi świadczone w bankowości elektronicznej są zgodne z wymogami dostępności? ...	7
1.6 Co możesz załatwić poprzez bankowość elektroniczną?	7
2. DOSTĘPNOŚĆ KANAŁU TELEFONICZNEGO	8
3. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG W ODDZIAŁACH	8
3.1 Co możesz załatwić w Oddziale?	9
3.1.1. Obsługa rachunków bankowych	9
3.1.2. Obsługa związana z kredytami	9
3.2 Udogodnienia w Oddziałach dla osób ze szczególnymi potrzebami	10
3.3 W jaki sposób pracownicy będą się ze mną komunikować w Oddziale?	10
3.4 Gdzie znajdę dodatkowe informacje na temat dostępności usług?	10
3.5 Czy usługi świadczone w Oddziale są zgodne z wymogami dostępności?	11
3.6 Co zrobić, gdy usługa świadczona w Oddziale jest dla mnie niedostępna?	11
4. DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNO – INFORMACYJNA	11
4.1 Jak się z Tobą komunikujemy?	11
4.2 Jak tworzymy nasze dokumenty?	12

4.2.1. Czcionka i układ tekstu	12
4.2.2. Nagłówki	12
4.3 Potrzebujesz dokumentu w specjalnym formacie?	12
4.3.1. Dokumenty, które możemy przygotować:	13
4.3.2. Dostępne formaty:	13
4.4 Czy wszystkie dokumenty spełniają powyższe wymagania dostępności?	13
4.5 Gdzie uzyskasz informacje o dostępności?	13
4.6 Jak możesz się z nami skontaktować?	14
5. DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW WYKORZYSTYWANYCH PRZY ŚWIADCZENIU USŁUG	14
5.1 Karty płatnicze.....	14
5.1.1. Zasady korzystania z kart płatniczych	14
5.1.2. Gdzie można zapoznać się z „Regulaminem wydawania i używania kart płatniczych dla Klientów indywidualnych”	14
5.1.3. Co zawiera „Regulamin wydawania i używania kart płatniczych dla Klientów indywidualnych”	15
5.2 Bankomaty	15
6. INFORMACJA O STANIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ	15
I Oddział w Poznaniu, ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań.....	16
7. SKARGI NA BRAK DOSTĘPNOŚCI	17
7.1 Kiedy możesz złożyć skargę? 📌	17
7.2 Co musi zawierać skarga? 📄	17
7.3 Co dodatkowo może zawierać skarga? 💡	17
7.4 Jak możesz złożyć skargę? 📧	17
7.5 Czy ktoś może złożyć skargę w Twoim imieniu? 👤	18
7.6 Czy otrzymasz potwierdzenie złożenia skargi? ✅	19
7.7 Ile mamy dni na udzielenie odpowiedzi na skargę? ⌚	19
7.8 Co jeśli sprawa jest bardziej skomplikowana? ⏳	19
7.9 Jak odpowiemy na Twoją skargę? 🗣️	19

7.10	Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na skargę? X	20
------	--	----

1. DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

1.1 Strona internetowa

Nasza strona internetowa to www.banknowy.pl. Stworzyliśmy ją tak, aby była dostępna dla każdego.

Strona spełnia zasady WCAG 2.1, które określają standardy dostępności dla osób z różnymi potrzebami. Spełniliśmy wszystkie wymagania z poziomu A i AA. Oto najważniejsze z nich:

1.1.1. Logiczna struktura strony

Nagłówki, sekcje i elementy nawigacyjne uporządkowaliśmy tak, by każdy mógł łatwo poruszać się po stronie – zarówno za pomocą klawiatury, jak i technologii wspomagających (np. czytników ekranu).

1.1.2. Opisy dla elementów graficznych

Wszystkie elementy takie jak ikony, grafiki, rysunki, wykresy zostały przez nas opisane (tzw. "atributy alt"), dzięki czemu osoby niewidome lub słabowidzące mogą się dowiedzieć co się na nich znajduje i jakie mają one znaczenie.

Jeżeli jakiś element nie został przez nas opisany to oznacza, że nie ma żadnego znaczenia merytorycznego i służy wyłącznie jako ozdoba.

1.1.3. Obsługa klawiaturą

Strona jest w pełni dostępna z poziomu klawiatury. Kolejność nawigacji po stronie jest logiczna i łatwa do przewidzenia.

1.1.4. Kontrast kolorów

Zastosowaliśmy odpowiedni kontrast między tekstem a tłem, co zwiększyło czytelność treści zamieszczonych na naszej stronie internetowej.

1.1.5. Powiększenie treści

Możesz powiększyć tekst do 200% i nie stracisz przy tym czytelności ani funkcjonalności strony.

1.1.6. Brak elementów powodujących błyski

Na stronie nie umieściliśmy elementów, które mogą powodować błyski lub migotanie częstsze niż 3 razy na sekundę.

1.1.7. Dostępność na różnych urządzeniach oraz współpraca z narzędziami wspomagającymi

Nasza strona internetowa dostosowuje się do ekranów komputerów, tabletów i smartfonów, dzięki czemu zadziała Tobie na różnych urządzeniach.

Ponadto współdziała ona z narzędziami wspomagającymi, których używasz podczas korzystania z Internetu. W ten sposób będziesz mógł w łatwiejszy sposób skorzystać z naszej strony internetowej i zapoznać się z tekstami na niej zamieszczonymi.

1.2 Czy usługi świadczone na stronie internetowej są zgodne z wymogami dostępności?

Wszystkie informacje zamieszczone na naszej stronie internetowej www.banknowy.pl związane ze świadczonymi na Twoją rzecz usługami lub usługami, które Ci oferujemy spełniają wymogi dostępności. Wymogi te spełnia również formularz kontaktowy zamieszczony na naszej stronie za pomocą, którego możesz się z nami skontaktować niezależnie od innych kanałów, jakie opisaliśmy w dalszej części niniejszej informacji.

Monitorujemy zgodnie z przepisami prawa sposób świadczenia przez nas usług dotyczących kont i kredytów dla konsumentów w ramach strony internetowej pod kątem ich dostępności w sposób ciągły. Dzięki temu jesteśmy w stanie zapewnić aktualność niniejszej informacji. Dzięki temu możemy zadbać o to, żeby nasze usługi jakie Tobie świadczmy były dostępne również dla osób ze szczególnymi potrzebami.

1.3 Co możesz załatwić poprzez naszą stronę www.banknowy.pl?

Na naszej stronie internetowej www.banknowy.pl możesz zapoznać się z naszą ofertą i dowiesz się w jaki sposób możesz skorzystać z naszych usług, które już u nas posiadasz, albo z których zamierzasz dopiero korzystać.

Na stronie internetowej umieściliśmy także najważniejsze, naszym zdaniem, dokumenty (np. regulaminy, taryfy, wnioski, czy oświadczenia) dotyczące usług, jakie świadczymy na Twoją rzecz lub jakie możemy Ci zaoferować. Możesz tam znaleźć i pobrać pliki wzorów dokumentów, jakie mogą Ci się przydać podczas zawierania z nami umowy rachunku bankowego lub umowy kredytowej, a także w ramach wykonania tych umów. Część dokumentów umieściliśmy również w wersji edytowalnej, abyś w sposób prosty i szybki mógł przygotować wniosek czy oświadczenie związane z kontem, które u nas posiadasz lub zamierzasz posiadać.

Na naszej stronie internetowej znajdziesz również listę naszych Oddziałów, wraz z ich rozmieszczeniem na mapie kraju i ich adresami, a także komplet informacji dotyczących możliwych sposobów komunikacji z nami.

1.4 Bankowość elektroniczna

Naszą bankowość elektroniczną zamieszczoną pod adresem www.banknowy24.pl również dostosowujemy do zasady WCAG 2.1 na poziomach A i AA. Jednak nadal pracujemy nad zapewnieniem spełnienia przez nas wszystkich wymogów WCAG 2.1. Na chwilę obecną pracę dotyczą między innymi:

- używania odpowiednich znaczników w bankowości elektronicznej, żeby była ona łatwiejsza do zrozumienia;
- poprawienia nawigacji i komunikacji, by nie opierały się one tylko na wyglądzie;
- umożliwienia przeglądania wszystkim treści zarówno w pionie, jak i poziomie;
- zapewnienia, abyś mógł powiększyć tekst i mieć pełen dostęp do treści lub funkcji, jakie posiada bankowość elektroniczna,
- dostosowania treści lub funkcjonalności do różnych rozmiarów ekranów;
- zapewnienia, abyś przy zwiększaniu odstępów między literami i wierszami miał pełen dostęp do treści lub funkcjonalności jakie posiada bankowość elektroniczna;
- umożliwienia Tobie zamknięcia treści, która pojawia się po najechaniu myszką na link lub odnośnik;
- prawidłowym zakodowaniem nagłówków;
- dodania alternatywnego rozwiązania dla przeciągania;
- zagwarantowania odpowiedniej wielkości wszystkich przycisków i linków;
- zagwarantowanie, aby zmiany ustawień jakie dokonałeś lub dokonasz nie zmieniły bez ostrzeżenia całego kontekstu bankowości elektronicznej lub jej podstrony;
- weryfikacji, czy wszystkie elementy mają odpowiednie nazwy, role i wartości.

1.5 Czy usługi świadczone w bankowości elektronicznej są zgodne z wymogami dostępności?

Nasze usługi dotyczące kont oraz kredytów dla konsumentów, jakie świadczymy lub są dostępne w bankowości elektronicznej, niestety na chwilę obecną nie są w pełni zgodne z wymogami dostępności. Nieustannie pracujemy nad rozwojem naszych usług, a priorytetem dla nas jest uzyskanie pełnej zgodności z wymogami dostępności w jak najszybszym czasie.

Monitorujemy zgodnie z przepisami prawa sposób świadczenia przez nas usług dotyczących kont i kredytów dla konsumentów pod kątem ich dostępności w sposób ciągły. Dzięki temu jesteśmy w stanie zapewnić aktualność tej informacji. Jak tylko uzyskamy pełną dostępność naszej bankowości elektronicznej niezwłocznie uaktualnimy niniejszą informację.

1.6 Co możesz załatwić poprzez bankowość elektroniczną?

Poprzez bankowość elektroniczną (www.banknowy24.pl) możesz skorzystać z konta jakie dla Ciebie prowadzimy między innymi poprzez dokonanie przelewu czy sprawdzenie salda swojego rachunku. Możesz także sprawdzić aktualny stan swojego zadłużenia jeżeli posiadasz u nas kredyt lub wysokość najbliższej raty do spłaty.

Za pośrednictwem bankowości elektronicznej możesz również złożyć niektóre wnioski. Do wniosków jakie możesz złożyć poprzez bankowość elektroniczną należą między innymi:

- ✓ wniosek o ponowne nadanie kodu PIN;
- ✓ wniosek o zmianę limitów transakcji jakie możesz dokonywać za pomocą karty wydanej do Twojego konta, czy też bankowości elektronicznej;
- ✓ wniosek o zamknięcie konta, złożyć wniosek o kartę.

Bankowość elektroniczna umożliwia Ci również złożenie za jej pomocą między innymi oświadczenia:

- ✓ o wyrażeniu zgody komunikowanie się z nami za pośrednictwem Internetu (drogą elektroniczną);
- ✓ o wyrażaniu zgody na otrzymywanie materiałów marketingowych;
- ✓ o cofnięciu Twojej zgody na zakresie w jakim mowa wyżej.

Pełną informację na temat możliwych czynności jakie możesz dokonać za pomocą bankowości elektronicznej oraz oświadczeń jakie możesz złożyć za jej pośrednictwem zajedziesz na naszej stronie internetowej (www.banknowy.pl), w zakładkach poświęconych poszczególnym naszym usługom i

publikowanych tam dokumentach, w zamieściliśmy pełen opis dotyczący tych usług oraz w przystępny sposób wskazujemy jak z nich korzystać w sposób łatwy i bezpieczny.

W bankowości elektronicznej znajdziesz również formularz kontaktowy za pomocą, którego możesz się z nami skontaktować oraz skrzynkę pocztową, która również oferuje Ci możliwość kontaktu z nami. Za pomocą tej skrzynki również my będziemy się z Tobą kontaktować w formie elektronicznej jeżeli wyrazisz nam na to zgodę. Niezależnie od tych możliwości, w bankowości elektronicznej wskazujemy też na inne sposoby kontaktu z nami.

2. DOSTĘPNOŚĆ KANAŁU TELEFONICZNEGO

Udostępniamy Tobie i innym naszym Klientom infolinię. Nasza infolinia jest dostępna dla Ciebie w godzinach 9:00 – 15:00 w zakresie informacji o kredytach oraz w godzinach 9:00 do 15:00 w zakresie informacji o rachunkach. Zastrzeżenia karty możesz dokonać 7 dni w tygodniu. Numery, pod jakimi możesz się z nami skontaktować wskazaliśmy w części dotyczącej sposobów kontaktu z nami.

Dzwoniąc na infolinię możesz w szczególności:

- poznać naszą ofertę;
- sprawdzić szczegóły usług, z jakich u nas korzystasz;
- zastrzec hasło;
- ustawić nowe hasło do bankowości elektronicznej i ją zablokować;
- zablokować swoją kartę płatniczą;
- dowiedzieć się w jaki sposób możesz skorzystać z naszych usług;
- złożyć reklamację na świadczone przez nas usługi;
- złożyć skargę na brak dostępności usług, które świadczymy,
- uzyskać informację, w jaki sposób realizujemy nałożone na nas wymagania dostępności

Jeżeli nie możesz skorzystać z naszej infolinii, to zawsze możesz do nas napisać za pośrednictwem jednego z udostępnionych formularzy informacyjnych lub na jeden z naszych adresów elektronicznych bądź na adres naszej siedziby lub jednego z Oddziałów. Niezwłocznie odpowiemy na każdą Twoją wiadomość skierowaną do nas.

3. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG W ODDZIAŁACH

Chcemy, aby każdy mógł wygodnie i bez przeszkód korzystać z usług w naszych Oddziałach. Dlatego dbamy o to, żeby usługi w naszych Oddziałach były dostępne dla wszystkich – także dla osób ze

szczególnymi potrzebami. Wszystkie dokumenty w Oddziale możesz podpisać przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Naszym celem jest zapewnienie komfortu, bezpieczeństwa oraz możliwości swobodnego korzystania z naszej oferty niezależnie od ograniczeń.

3.1 Co możesz załatwić w Oddziale?

W naszych Oddziałach możesz otworzyć lub zamknąć konto oferowane w ramach naszej oferty. Możesz dokonać również wszystkich czynności związanych z obsługą Twojego konta.

W Oddziałach możesz również pozyskać informacje dotyczące naszej oferty kredytowej. Możesz również złożyć wniosek o kredyt, a także zawrzeć umowę kredytową, jeżeli uzgodnimy warunki takiej umowy. Jeżeli masz już u nas kredyt, to w Oddziale dokonasz wszystkich czynności związanych z jego obsługą.

3.1.1. Obsługa rachunków bankowych

W naszych Oddziałach możesz wygodnie załatwić sprawy związane z Twoim **kontem**, takie jak:

- założenie konta – wygodnie podpiszesz umowę, a nasz pracownik wyjaśni Tobie wszelkie wątpliwości,
- zmiana danych – możesz zaktualizować swoje dane osobowe, np. adres, numer telefonu czy nazwisko,
- pomoc w obsłudze konta – wyjaśnimy Tobie, jak korzystać z poszczególnych usług związanych z Twoim kontem czy też z bankowości internetowej,
- zamówienie karty płatniczej – możesz złożyć wniosek o nową kartę, zgłosić zgubienie lub zastrzec starą,
- wpłaty i wypłaty gotówki – możesz wpłacić lub wypłacić pieniądze w kasie,
- zamknięcie konta – jeśli chcesz zamknąć konto, bez problemu załatwisz to w naszym Oddziale.

3.1.2. Obsługa związana z kredytami

W naszych Oddziałach możesz skorzystać z obsługi związanej z kredytami, takiej jak:

- złożenie wniosku o kredyt – doradzimy i pomożemy w formalnościach,
- wyjaśnienie warunków umowy – nasz pracownik wytłumaczy Tobie wszystkie zapisy umowy oraz wskaże Ci jakie ponosisz ryzyko zadłużając się przy uwzględnieniu wybranej przez Ciebie formy kredytowania i jej warunków,
- podpisanie umowy o kredyt – w razie potrzeby nasi pracownicy odpowiedzą na wszystkie Twoje pytania,

- złożenie dokumentów wymaganych do kredytu – np. zaświadczeń o zarobkach,
- złożenie wniosków o dokumenty, których od nas potrzebujesz – np. o zaświadczenie o pozostałej do spłaty kwocie kredytu, o zaświadczenie o całkowitej spłacie kredytu.

3.2 Udogodnienia w Oddziałach dla osób ze szczególnymi potrzebami

Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić dostępność usług w Oddziałach dla wszystkich swoich Klientów. W związku z tym nasz pracownik w Oddziale:

- udostępni Tobie w Oddziale wersję elektroniczną dokumentu, abyś mógł skorzystać ze swoich narzędzi wspomagających, które zazwyczaj używasz (np. narzędzi umożliwiających odczytanie dokumentu w wersji elektronicznej),
- odczyta Tobie treść dokumentu i wyjaśni wątpliwości,
- wydrukuje dokument w większym formacie lub przy użyciu większej czcionki.

Staramy się zapewnić dostęp do naszych Oddziałów bez barier architektonicznych (np. podjazdy, szerokie wejścia). W przypadku, gdy wejście do Oddziału wymaga pomocy, nasi pracownicy bez problemu pomogą Tobie z wejściem lub wyjściem z Oddziału czy też w przemieszczaniu się wewnątrz Oddziału. Szczegółowe informacje na temat dostępności architektonicznej naszych Oddziałów znajdziesz w Rozdziale 6.

Nasze Oddziały nie posiadają pętli indukcyjnych oraz nie zapewniają obsługi w Polskim Języku Migowym.

3.3 W jaki sposób pracownicy będą się ze mną komunikować w Oddziale?

Nasi pracownicy używają prostego i zrozumiałego języka.

Podczas Twojej wizyty w Oddziale będziemy:

- unikać trudnych i niezrozumiałych słów,
- unikać długich i rozbudowanych zdań,
- wyjaśniać Twoje wątpliwości.

3.4 Gdzie znajdę dodatkowe informacje na temat dostępności usług?

Dodatkowe informacje na temat dostępności naszych usług w znajdziesz:

- na naszej stronie internetowej: www.banknowy.pl,

- kontaktując się z naszą infolinią,
- w każdym naszym Oddziale.

3.5 Czy usługi świadczone w Oddziale są zgodne z wymogami dostępności?

Nasze usługi dotyczące kont oraz kredytów dla konsumentów oraz związane z nimi produkty świadczymy zgodnie z wymogami dostępności.

Monitorujemy zgodnie z przepisami prawa sposób świadczenia przez nas usług dotyczących kont i kredytów dla konsumentów pod kątem ich dostępności w sposób ciągły. Dzięki temu jesteśmy w stanie zapewnić aktualność niniejszej informacji. Dzięki temu możemy zadbać o to, żeby nasze usługi jakie Tobie świadczmy były dostępne również dla osób ze szczególnymi potrzebami.

3.6 Co zrobić, gdy usługa świadczona w Oddziale jest dla mnie niedostępna?

Jeżeli jakaś usługa bankowa świadczona przez nas jest dla Ciebie niedostępna w Oddziale, proszę skontaktuj się z nami. Postaramy się Tobie pomóc. Możesz złożyć również skargę na brak dostępności. Opis w jaki sposób składa się skargę znajduje się w Rozdziale 7.

4. DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNO – INFORMACYJNA

4.1 Jak się z Tobą komunikujemy?

Rozmawiamy z Tobą używając **prostego i zrozumiałego języka**. Tym samym:

- unikamy trudnych słów i długich zdań,
- nie przekraczamy poziomu językowego **B2**, czyli mówimy tak, by każdy mógł nas zrozumieć,
- nasi pracownicy znają zasady prostej komunikacji bankowej i je stosują.

Nasze dokumenty i informacje tworzymy i przekazujemy tak, żeby były dostępne dla każdej osoby – bez względu na sposób komunikacji, potrzeby czy ograniczenia.

Dlatego:

- udostępniamy dokumenty w formie **papierowej i elektronicznej**,
- piszemy je w sposób **czytelny i zrozumiały**,
- przygotowujemy dokumenty w formacie, który można odczytać przy pomocy urządzeń wspomagających (np. czytników ekranu),
- stosujemy **czytelne czcionki**, odpowiedni kontrast, odstępy i prosty układ tekstu,

- dodajemy opisy do grafik i obrazków, jeśli są w dokumencie, przy czym może to nie dotyczyć obrazów nie mających znaczenia dla danego dokumentu, jak na przykład nasze logo.

Jeśli pomimo wszystko:

- czegoś co mówimy nie rozumiesz,
- dokument, który Ci przekazaliśmy jest dla Ciebie niezrozumiały lub nie możesz go odczytać – **to powiedz nam o tym**. Wyjaśnimy wszystkie Twoje wątpliwości i wytłumaczymy to czego nie rozumiesz lub postaramy się przedstawić Ci dokument, który będziesz mógł odczytać.

4.2 Jak tworzymy nasze dokumenty?

Nasze dokumenty – takie jak umowy, regulaminy, wnioski czy klauzule RODO – tworzymy zgodnie z zasadami dostępności. Poniżej dokonaliśmy opisu zasad do których się stosujemy.

4.2.1. Czcionka i układ tekstu

W tworzonych przez nas dokumentach:

- używamy czcionki **Calibri Light** o rozmiarze minimalnym 10 punktów i minimalnej pojedynczej interlinii,
- gdy nie możemy użyć Calibri Light, stosujemy inne proste czcionki, np. **Arial, Verdana, Times New Roman, Helvetica** lub **Open Sans**, o odpowiednim rozmiarze i odstępie zapewniających ich pełną czytelność.

4.2.2. Nagłówki

Nasze dokumenty:

- dokumenty dzielimy na krótkie, czytelne części,
- używamy **tytułów i śródtytułów**, które zapowiadają, o czym jest dany fragment,
- na stronie internetowej stosujemy rozwiązania ułatwiające korzystanie z dokumentów: np. możliwość poruszania się klawiaturą i szybkie znajdowanie treści.

4.3 Potrzebujesz dokumentu w specjalnym formacie?

Wystarczy, że dasz nam znać. Postaramy się przygotować taki dokument dla Ciebie w jak najszybszym możliwym terminie.

4.3.1. Dokumenty, które możemy przygotować:

Wśród dokumentów, których format możemy dla Ciebie zmienić znajdują się między innymi:

- umowy i regulaminy,
- informacje o oprocentowaniu kont, pożyczek i kredytów,
- cenniki opłat i prowizji.

4.3.2. Dostępne formaty:

Format dokumentu o jaki możesz się do nas zwrócić, to w szczególności:

- nagranie audio (czytany tekst),
- wydruk z większą czcionką – taką, jaką będzie Ci wygodnie czytać.

4.4 Czy wszystkie dokumenty spełniają powyższe wymagania dostępności?

Nie. Część naszych dokumentów dotyczących kredytów nie została sformułowana prostym językiem i przekracza poziom B2 ze względu na fakt, iż formę oraz treść części zapisów wymuszają na nas przepisy prawa.

Powyższe kwestie zostały przez nas zgłoszone Rzecznikowi Finansowemu i w chwili obecnej pracujemy nad jak najszybszym dostosowaniem tych dokumentów do wymagań dostępności, wszędzie tam gdzie nam pozwalają na to przepisy prawa.

4.5 Gdzie uzyskasz informacje o dostępności?

Informacje o dostępności, które tutaj pominęliśmy znajdziesz w umowach lub regulaminach kont oraz kredytów jakie oferujemy lub które u nas posiadasz. Znajdziesz tam informacje:

- jak działają nasze usługi, co oferują i w jaki sposób możesz z nich skorzystać,
- o produktach jakie są z tymi usługami związane, a więc o kartach płatniczych, kartach kredytowych, czy też bankomatach.

Wszelkie informacje o dostępności, w tym zawarte tutaj oraz zawarte w dokumentach, o jakich mowa powyżej znajdziesz albo uzyskasz:

- na naszej stronie internetowej: www.banknowy.pl
- w każdym oddziale banku,
- na infolinii.

4.6 Jak możesz się z nami skontaktować?

Możesz się z nami skontaktować poprzez:

 e-mail na adres: sekretariat@banknowy.pl

 formularz kontaktowy na stronie www.banknowy.pl

 formularz kontaktowy w bankowości internetowej banknowy24

 telefon pod numerem: +48 13 46 55 750 (jeżeli dzwonisz z telefonu stacjonarnego lub komórkowego)

 telefon pod numerem: +48 61 851 25 12 (jeżeli dzwonisz z telefonu stacjonarnego lub komórkowego)

 telefon pod numerem: +48 801 372 772 (jeżeli dzwonisz z telefonu stacjonarnego)

 telefon pod numerem: +48 618 565 278 (jeżeli chcesz dokonać zastrzeżenia karty)

5. DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW WYKORZYSTYWANYCH PRZY ŚWIADCZENIU USŁUG

5.1 Karty płatnicze

Abyś mógł łatwo i wygodnie korzystać z naszych kart płatniczych:

- dane personalizowane na naszych kartach płatniczych są wypukłe – wypukłe są: numer karty, data ważności karty oraz dane użytkownika karty,
- karty są wyposażone w chip, który jest wyczuwalny pod palcem – można więc za jego pomocą ustalić kierunek, w jaki należy włożyć kartę do bankomatu.

Nasze karty płatnicze nie posiadają żadnych dedykowanych wcięć lub nacięć. Nasi pracownicy poinformują Cię, jak korzystać z karty. Tylko w Oddziale aktywujesz swoją kartę.

5.1.1. Zasady korzystania z kart płatniczych

Zasady korzystania z naszych kart płatniczych znajdziesz w „Regulaminie wydawania i używania kart płatniczych dla Klientów indywidualnych”.

5.1.2. Gdzie można zapoznać się z „Regulaminem wydawania i używania kart płatniczych dla Klientów indywidualnych”

„Regulaminie wydawania i używania kart płatniczych dla Klientów indywidualnych”:

- jest dostępny na naszej stronie internetowej www.banknowy.pl,
- w naszym Oddziale, gdzie nasz pracownik przekaze Tobie Regulamin w formie papierowej lub w wersji elektronicznej.

5.1.3. Co zawiera „Regulamin wydawania i używania kart płatniczych dla Klientów indywidualnych”

„Regulamin wydawania i używania kart płatniczych dla Klientów indywidualnych” opisuje zasady wydawania oraz korzystania z kart płatniczych, w tym:

- w jaki sposób można otrzymać naszą kartą płatniczą – kto może otrzymać kartę płatniczą i co należy zrobić, aby ją otrzymać,
- w jaki sposób korzystać z karty - jak zapłacić naszą kartą płatniczą czy też wypłacić gotówkę z bankomatu,
- jakie prowizje i opłaty zapłacisz za korzystanie z naszej karty,
- w jaki sposób zablokować i zastrzec kartę,
- jak bezpiecznie korzystać z karty,
- jak zgłosić problem związany z kartą.

5.2 Bankomaty

Nie posiadamy własnych bankomatów. Nasi Klienci, w tym Ty, korzystają więc z bankomatów udostępnionych przez inne podmioty.

Informację w jaki sposób bankomaty udostępnione Tobie i naszym pozostałym klientom spełniają wymagania dostępności znajdziesz na stronie właściciela lub dystrybutora bankomatu, z którego korzystasz lub chcesz skorzystać bądź uzyskasz je bezpośrednio od tego podmiotu.

Problemy związane z dostępnością bankomatu zgłoś do właścicieli lub dystrybutorów bankomatu. Informację o tym, kto jest właścicielem lub jego dystrybutorem znajdziesz na naszej stronie internetowej www.banknowy.pl w zakładce Placówki i bankomaty.

6. INFORMACJA O STANIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ

Dokładamy wszelkiej staranności, żeby nasze Oddziały były dostępne dla wszystkich osób chcących z nich skorzystać. Pragniemy, aby nasi Klienci łatwo i wygodnie mogli korzystać z naszych usług. Poniżej przedstawiamy szczegółowy opis dostępności naszych placówek.

Poniższe znaki użyte w niniejszej informacji oraz zamieszczone na stronie internetowej www.banknowy.pl przy wyszukiwarce naszych Oddziałów oznaczają, że:



w tym Oddziale osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim samodzielnie wejdzie do niego oraz samodzielnie może przemieszczać się po nim



do tego Oddziału wejdiesz z psem asystującym



ten Oddział jest położony w odległości poniżej 100 m od przystanku komunikacji publicznej (np. przystanek autobusowy, tramwajowy lub trolejbusowy)



ten Oddział jest położony w odległości poniżej 100 m od miejsca parkingowego bez oznaczonej koperty dla osób z niepełnosprawnościami

I Oddział w Poznaniu, ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań



Wejście do I Oddziału w Poznaniu znajduje się przy ul. Małe Garbary 8 i jest przystosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz do wózków dziecięcych. Przed wejściem do Oddziału jest wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach co najmniej 200x200 cm, która może być pomocna dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Przed wejściem do tego Oddziału znajdują się miejsca parkingowe przeznaczone dla Klientów naszego Oddziału.

Ponadto w odległości poniżej:

- 20 m od wejścia do Oddziału są ogólnodostępne miejsca parkingowe,
- 100 m od wejścia do Oddziału są przystanki tramwajowe i autobusowe.

Do naszego Oddziału można wejść z psem asystującym.

Obsługa Klienta w naszym Oddziale odbywa się na jednym poziomie. Oznacza to, że po wejściu do Oddziału nie musisz pokonywać żadnych dodatkowych schodów lub progów.

7. SKARGI NA BRAK DOSTĘPNOŚCI

7.1 Kiedy możesz złożyć skargę?

Możesz złożyć skargę, jeżeli nasz produkt lub usługa przez nas świadczona nie spełniają wymagań dostępności.

7.2 Co musi zawierać skarga?

W skardze wskaż:

- swoje imię i nazwisko,
- adres korespondencyjny, ADE, adres e – mail lub numer telefonu,
- swój preferowany sposób kontaktu,
- produkt albo usługę, której dotyczy skarga,
- opis, czego dotyczy skarga – jakiego wymagania dostępności nie spełniliśmy (dlaczego produkt lub usługa okazały się dla Ciebie niedostępne) – wraz z żądaniem spełnienia tego wymagania,

Ważne:

- Jeżeli skarga nie zawiera wszystkich potrzebnych informacji wskazanych powyżej, nie będziemy mogli jej rozpatrzyć i pozostanie ona bez odpowiedzi. Poinformujemy Ciebie o tym przed upływem terminu.
- ADE to adres do doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych, wpisany do właściwej bazy adresów elektronicznych.

7.3 Co dodatkowo może zawierać skarga?

W skardze możesz opisać swoje oczekiwania co do sposobu w jaki powinniśmy spełnić wymaganie dostępności, którego Twoim zdaniem nie realizujemy.

7.4 Jak możesz złożyć skargę?

Masz kilka sposobów:

 **papierowo:**

- o osobiście w dowolnym Oddziale,
- o listownie na adres: Bank Nowy S.A., ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań lub na adres dowolnego Oddziału,



elektronicznie:

- o przez formularz na stronie: www.banknowy.pl lub w usłudze bankNOWY24,
- o e – mailem na adres: dostepnosc@banknowy.pl,
- o przez ADE na adres: AE:PL-49727-88644-JUJBH-12,



ustnie:

- o telefonicznie: +48 13 46 55 750 (jeżeli dzwonisz z telefonu komórkowego) lub +48 801 372 772 (jeżeli dzwonisz z telefonu stacjonarnego),
- o osobiście w dowolnym Oddziale.

7.5 Czy ktoś może złożyć skargę w Twoim imieniu?

Tak – jeśli udzielisz innej osobie pełnomocnictwa w postaci pisemnej. Pamiętaj, aby dołączyć pełnomocnictwo do skargi, jeżeli nie dałeś nam wcześniej pełnomocnictwa dla tej osoby albo wiesz, że straciło ono ważność.

! Ważne:

Jeżeli skarga jest składana:



papierowo – pełnomocnictwo powinno być przez Ciebie własnoręcznie podpisane,



elektronicznie – pełnomocnictwo powinno być przez Ciebie podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym,



ustnie – nie ma możliwości dołączenia takiego pełnomocnictwa i musisz przekazać je wcześniej do nas. Inaczej nie będziemy mogli zweryfikować Twojego pełnomocnictwa i zakresu w jakim może za Ciebie działać Twój pełnomocnik.

Pamiętaj!

Jeżeli skarga dotyczy czynności bankowych, a w odpowiedzi będziemy musieli odwołać się do informacji objętych tajemnicą bankową, a więc dotyczących w szczególności Twojego konta lub kredytu, to do pełnomocnictwa dla Twojego pełnomocnika będziesz musiał dołączyć również upoważnienie dla nas do przekazania mu informacji objętych tą tajemnicą. Upoważnienie musi przybrać taką samą postać jak pełnomocnictwo. Musi więc być złożone zgodnie z wyżej opisanymi zasadami dla pełnomocnictwa.

7.6 Czy otrzymasz potwierdzenie złożenia skargi?

Tak, na Twoją prośbę:

- kiedy złożysz skargę w placówce, pracownik Banku potwierdzi przyjęcie skargi na Twoim egzemplarzu lub kopii skargi/ protokole skargi,
- kiedy złożysz skargę przez infolinię, listownie lub elektronicznie, dostaniesz potwierdzenie pocztą, e-mailem lub ADE.

Ważne:

Możemy potwierdzić złożenie skargi w inny sposób jeżeli to z Tobą uzgodnimy i jest to możliwe z uwagi na obowiązujące przepisy prawa.

7.7 Ile mamy dni na udzielenie odpowiedzi na skargę?

Wyślemy Tobie odpowiedź na skargę w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia kiedy ją otrzymaliśmy, chyba że sprawa jest skomplikowana.

7.8 Co jeśli sprawa jest bardziej skomplikowana?

Jeśli Twoja sprawa jest bardziej skomplikowana i nie zdążymy odpowiedzieć w powyższym terminie, to poinformujemy Cię przed upływem pierwotnego terminu o:

- powodach zwłoki,
- nowym, przewidywanym terminie odpowiedzi.

Odpowiedzi udzielimy Tobie w nowym, nieprzekraczalnym, terminie wynoszącym 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi.

7.9 Jak odpowiemy na Twoją skargę?

Wyślemy Tobie odpowiedź na skargę w sposób, który Nam wskazałeś w skardze. Jeżeli wskażesz Nam w skardze, że odpowiedzi mamy udzielić Tobie:

- ✉ na adres korespondencyjny – wyślemy Tobie odpowiedź w postaci papierowej tradycyjnym listem,
- 📎 na ADE – wyślemy Tobie odpowiedź w postaci dokumentu pdf opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
- ✉ na e – mail – wyślemy Tobie odpowiedź w postaci dokumentu.pdf opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym,

 na numer telefonu – nasz konsultant zadzwoni do Ciebie i przeczyta Tobie przygotowaną przez nas odpowiedź na skargę.

! Ważne:

Jeżeli w skardze wskazałeś:

-  numer telefonu jako preferowany sposób kontaktu, w przypadku gdy nasz konsultant nie może nawiązać z Tobą połączenia telefonicznego lub nie wyrazisz zgody na nagrywanie przez nas rozmowy, to wyślemy Tobie odpowiedź na skargę w postaci papierowej lub postaci elektronicznej, w zależności od tego jakimi Twoimi danymi będziemy dysponować. Pomimo to, będziemy nadal próbować przekazać Tobie odpowiedź ustnie na numer telefonu.
-   adres e-mail oraz ADE jako preferowany sposób kontaktu, a nie będziemy dysponować Twoim numerem telefonu lub innym adresem elektronicznym, **na który będziemy mogli przesłać hasło**, w przypadku gdy nasza odpowiedź będzie zawierała dane poufne lub szczególnie chronione, **a więc będzie musiała być dodatkowo zabezpieczona**, wówczas udzielimy odpowiedzi w inny dostępny sposób zapewniający poufność wiadomości lub nawiążemy z Tobą dodatkowy kontakt celem bezpiecznego przekazania odpowiedzi.

7.10 Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią na skargę?

Jeżeli nie zgadzasz się z odpowiedzią możesz:

- złożyć do nas odwołanie w taki sam sposób jak skargę, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi,
- złożyć zawiadomienie o niespełnieniu przez nasz produkt lub usługę, którą świadczymy wymagań dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w sposób wskazany na stronie www.pfron.org.pl.