

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI USŁUG W PKO BANKU POLSKIM S.A.



Bank Polski

Czego dotyczy informacja?

Dostępności usług, które oferujemy lub świadczymy konsumentom, a które są objęte ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. W dalszej części będziemy ją nazywać ustawą.

CO ZNAJDZIESZ W DOKUMENCIE

Rozdział 1. Wykaz usług z informacją, w jakim kanale można korzystać z każdej z nich	1
Rozdział 2. Opis poszczególnych kanałów i udogodnień, z których możesz skorzystać	3
Rozdział 3. Dostępność komunikacyjno-informacyjna	7
Rozdział 4. Dostępność urządzeń samoobsługowych wykorzystywanych do świadczenia usług	8
Rozdział 5. Informacja o dostępności architektonicznej naszych placówek	8
Rozdział 6. Skargi na brak dostępności	9
Rozdział 7. Jak przygotowaliśmy ten dokument?	9

Gdzie znajdziesz szczegółowe informacje o każdej z usług?

W umowach i regulaminach dotyczących tych usług. Regulaminy i dodatkowe dokumenty są dostępne:

- na naszej stronie internetowej,
- w oddziałach,
- na infolinii – możesz poprosić o ich przesłanie.

Wzorce umów i regulaminy udostępniamy również każdorazowo przed zawarciem umowy.

ROZDZIAŁ 1. WYKAZ USŁUG Z INFORMACJĄ, W JAKIM KANAŁE MOŻNA KORZYSTAĆ Z KAŻDEJ Z NICH

Nazwa każdej usługi jest aktywnym linkiem do strony internetowej, gdzie znajdziesz więcej informacji.

Przy każdej z usług wskazujemy kanał, w którym możesz korzystać z usługi. Niektóre czynności w ramach oferowania lub świadczenia usługi mogą nie być dostępne w danym kanale – o szczegółach informujemy na stronach internetowych lub w dokumentach dotyczących usług.

1. Usługi bankowości detalicznej - Umowy o kredyt konsumencki

Usługa	Kanały, w których klient może skorzystać z usługi
pożyczka gotówkowa	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, strona www.pkobp.pl , oddział, agencja
kredyt na zakup papierów wartościowych INWESTOR	serwis iPKO, serwis PKO supermakler, aplikacja IKO, aplikacja PKO Supermakler, oddział, POK BM
Przejrzysta karta kredytowa	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
Karta kredytowa PKO Mastercard Platinum	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział
Karta kredytowa PKO Visa Infinite	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział
limit odnawialny dla posiadaczy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja

2. Usługi bankowości detalicznej - Umowy o kredyt hipoteczny

Usługa	Kanały, w których klient może skorzystać z usługi
kredyt mieszkaniowy Własny Kąt hipoteczny	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
kredyt mieszkaniowy ze spłatą rodzinną	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
pożyczka hipoteczna	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
kredyt hipoteczny Mix	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
cyfrowy kredyt hipoteczny	serwis iPKO, aplikacja IKO, oddział

3. Usługi bankowości detalicznej - Usługi płatnicze i usługi powiązane z rachunkiem płatniczym

Usługa	Kanały, w których klient może skorzystać z usługi
<u>PKO Konto za Zero,</u> <u>PKO Konto bez Granic,</u> <u>PKO Konto dla Młodych</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, strona www.pkobp.pl, oddział, agencja
<u>PKO Konto Dziecka</u>	serwis iPKO, serwis PKO Junior, aplikacja IKO, aplikacja PKO Junior, strona www.pkobp.pl, oddział
<u>Konto Aurum,</u> <u>Konto Platynium II</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, strona www.pkobp.pl, oddział
<u>Konto oszczędnościowe Plus</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział
<u>Pierwsze Konto Oszczędnościowe</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, oddział
<u>rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej</u> <u>Mój Kapitał</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział
<u>Konto Mieszkaniowe</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, oddział
<u>Konta walutowe dostępne w 9 walutach</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
<u>Podstawowy Rachunek Płatniczy</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, oddział
<u>debet na koncie</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
<u>karta debetowa</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział
<u>karta debetowa PKO Junior</u>	serwis iPKO, serwis PKO Junior (dla PKO Konta Dziecka), oddział, agencja
<u>transakcje płatnicze przy użyciu karty płatniczej</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
wpłata i wypłata gotówki z rachunku płatniczego	aplikacja IKO, oddział, agencja, bankomat, wpłatomat
<u>polecenie zapłaty</u>	serwis iPKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
<u>polecenie przelewu</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
<u>zlecenia stałe</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
<u>płatności zbliżeniowe BLIK</u>	aplikacja IKO
<u>czek BLIK</u>	aplikacja IKO
<u>wymiana walut (kantor internetowy)</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO
<u>PKO Płacę później</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział
<u>usługa bankowości elektronicznej i telefonicznej</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział, agencja
<u>usługa dostępu do informacji o rachunku</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO
<u>Płacę z iPKO</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO
weryfikacja danych na podstawie informacji od dostawcy prowadzącego rachunek	strona www.pkobp.pl
negocjowane natychmiastowe transakcje wymiany walut	serwis iPKO dealer, serwis telefoniczny, oddział

4. Usługi bankowości detalicznej - Usługi obejmujące czynności działalności maklerskiej w banku

Usługa	Kanały, w których klient może skorzystać z usługi
przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia funduszy inwestycyjnych w banku (w ramach produktu podstawowego – fundusze inwestycyjne otwarte a także w ramach Programów WPI Autolokacja III, WPI Akcjomat V, PKO Mój Plan, Pakiet Emerytalny)	serwis iPKO, aplikacja IKO, oddział
<u>Doradztwo inwestycyjne w PKO Inwestomat</u>	serwis iPKO, aplikacja IKO, oddział
transakcje na rynku dłużnych papierów wartościowych (wykonywanie zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie)	serwis telefoniczny

5. Usługi bankowości detalicznej - Usługi obejmujące czynności działalności maklerskiej w Biurze Maklerskim

Usługa	Kanały, w których klient może skorzystać z usługi
<u>rachunek inwestycyjny,</u> <u>konto SUPER IKE</u>	serwis iPKO, serwis PKO supermakler, aplikacja IKO, aplikacja PKO Supermakler, serwis telefoniczny, oddział, POK BM, korespondencyjnie
<u>rachunek rejestrowy,</u> <u>konto IKE-Obligacje,</u> <u>konto IKZE-Obligacje</u>	serwis iPKO, serwis PKO supermakler, serwis telefoniczny, oddział, POK BM, korespondencyjnie
<u>doradztwo inwestycyjne</u>	serwis iPKO, serwis PKO supermakler, aplikacja IKO, aplikacja PKO Supermakler, serwis telefoniczny, oddział, POK BM, korespondencyjnie
<u>udostępnianie materiałów analitycznych</u> <u>w zakresie instrumentów finansowych</u>	serwis iPKO, serwis PKO supermakler, aplikacja IKO, aplikacja PKO Supermakler, POK BM, korespondencyjnie
<u>przyjmowanie i przekazywanie zleceń w zakresie</u> <u>funduszy inwestycyjnych</u>	POK BM

6. Usługi handlu elektronicznego oferowane i/lub świadczone na rzecz konsumentów:

- w aplikacji mobilnej IKO i aplikacji mobilnej PKO supermakler,
- w serwisie internetowym iPKO, serwisie internetowym PKO supermakler i Serwisie obligacyjnym,
- poprzez strony internetowe www.pkobp.pl i www.bm.pkobp.pl.

ROZDZIAŁ 2. OPIS POSZCZEGÓLNYCH KANAŁÓW I UDOGODNIENI, Z KTÓRYCH MOŻESZ SKORZYSTAĆ

1. Dostępność kanałów cyfrowych

Strony internetowe, serwisy internetowe i aplikacje mobilne projektujemy i rozwijamy tak, aby mogły swobodnie je obsługiwać osoby z różnymi potrzebami, w tym ze szczególnymi potrzebami.

1.1. Dostępność naszych stron internetowych

Główna strona internetowa www.pkobp.pl i podstrony dotyczące usług, strona główna Biura Maklerskiego www.bm.pkobp.pl i część podstron oraz strona www.obligacjeskarbowe.pl spełniają większość wymagań dostępności. Mogą występować elementy nie w pełni dostosowane, które:

- nie uniemożliwiają użytkownikom odczytu lub zrozumienia treści,
- nie blokują dostępu do kluczowych funkcji i usług strony,
- nie uniemożliwiają korzystania z technologii wspomagających – choć ich użytkownicy mogą napotkać pewne niedogodności.

Kompatybilność z czytnikami ekranu

Treści, linki, przyciski i inne elementy interaktywne są poprawnie opisane i dostępne dla czytników ekranu.

Strona została stworzona w oparciu o semantyczne HTML5, co umożliwia logiczne poruszanie się po treści, np. z użyciem nagłówków, list i znaczników ARIA.

Obsługa klawiatury

Struktura strony może być przeglądana bez użycia myszy – przy pomocy klawiszy i skrótów klawiaturowych.

Wskaźnik fokus (aktywnego elementu) jest wyraźnie zaznaczony, co ułatwia orientację podczas nawigacji.

Tekst alternatywny dla grafik

Obrazy, które przekazują treść, mają opisy alternatywne (atrybut ALT), odczytywane przez technologie wspomagające.

Formularze

Formularze kontaktowe, wyszukiwarka i inne interaktywne komponenty zawierają odpowiednie etykiety i podpowiedzi (tzw. infotypy).

Komunikaty o błędach są wyświetlane w sposób dostępny i zrozumiały – także dla użytkowników korzystających z czytników ekranu.

Kontrast i skalowalność

Treści na stronie mają odpowiedni kontrast kolorystyczny, co ułatwia czytanie osobom niedowidzącym.

Powiększanie tekstu możliwe jest do 200% bez utraty funkcjonalności.

Responsywny design

Strona działa poprawnie na różnych urządzeniach – komputerach, tabletach i smartfonach – bez względu na sposób interakcji (dotyk, klawiatura, asystent głosowy).

Dostosowanie nie objęło:

- treści od innych podmiotów, które nie wykonaliśmy lub nie kupiliśmy, albo których nie mamy prawa modyfikować,
- dokumentów tekstowych i tekstowo-graficznych, prezentacji multimedialnych i arkuszy kalkulacyjnych opublikowanych przed 23.09.2024 r.

Cyklicznie testujemy strony internetowe pod kątem dostępności i je udoskonalamy.

Nowe treści i funkcje udostępniamy z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

1.2. Dostępność serwisu internetowego iPKO (w wersji przeglądarkowej)

Serwis internetowy iPKO dostępny pod adresem www.ipko.pl spełnia większość wymagań dostępności, przy czym:

- może zawierać elementy nie w pełni dostosowane, jednak nie są to błędy, które uniemożliwiają użytkownikom odczyt lub zrozumienie treści prezentowanych w serwisie,
- kluczowe funkcje i usługi prezentowane w serwisie są możliwe do odczytania z pomocą technologii wspomagających.

Regularnie testujemy serwis iPKO pod kątem dostępności. Na bieżąco dbamy o to, aby serwis iPKO w jak największym stopniu spełniał obowiązujące wymagania i był jak najbardziej przyjazny dla jego użytkowników.

Dostępność części wspólnych serwisu, w szczególności architektury serwisu, wyglądu i nawigacji.

Pełna obsługa klawiatury

Serwis iPKO można obsługiwać przy użyciu samej klawiatury – nie trzeba korzystać z myszy.

Logiczne przejścia między sekcjami oraz widoczny fokus pomagają w nawigacji.

Kompatybilność z czytnikami ekranu

Struktura strony jest zgodna z semantyką HTML – to ułatwia interpretację przez czytniki ekranu.

Elementy interfejsu, takie jak przyciski, pola formularzy czy komunikaty, mają odpowiednie opisy (aria-labels), co wspiera osoby niewidome i słabowidzące.

Struktura nagłówków i przejrzysta nawigacja

Serwis iPKO ma logicznie uporządkowane nagłówki (H1–H3), co pozwala na szybkie przeglądanie treści z użyciem technologii wspomagających. Menu oraz sekcje funkcjonalne są czytelnie oznaczone i intuicyjne w obsłudze.

Formularze z etykietami i komunikatami

Pola formularzy, np. zlecenia przelewów są odpowiednio opisane i oznaczone.

Błędy i komunikaty są prezentowane w sposób zrozumiały i odczytywany przez technologie wspomagające.

Kontrast i możliwość powiększania treści

Zadbaliśmy o wysoki kontrast kolorystyczny, co poprawia czytelność treści.

Serwis wspiera powiększanie tekstu nawet do 200% bez utraty funkcjonalności.

Responsywny design

Strona działa poprawnie na różnych urządzeniach – komputerach, tabletach i smartfonach – bez względu na sposób interakcji (dotyk, klawiatura, asystent głosowy).

Brak elementów migających i przeszkadzających

Nie stosujemy treści migających ani dynamicznych reklam, które mogłyby utrudniać korzystanie z serwisu osobom z nadwrażliwością wzrokową lub epilepsją.

Bezpieczny i dostępny proces logowania

Ekran logowania do iPKO oraz metody autoryzacji (np. kody SMS, powiadomienia w IKO) są dostępne z poziomu klawiatury i kompatybilne z czytnikami ekranu.

Nie odpowiadamy za:

- usługi rządowe, do których można dostać się z pomocą e-Tożsamości utworzonej w banku (za ich działanie odpowiadają właściwe instytucje państwowe),
- informacje, dokumenty dostarczane przez podmioty trzecie (m.in. towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz ich strony, do których kierujemy).

1.3. Dostępność serwisu internetowego PKO supermakler (w wersji przeglądarkowej)

Serwis internetowy PKO supermakler dostępny pod adresem pkosupermakler.pl częściowo spełnia wymagania dostępności.

Obsługa klawiatury

Serwis PKO supermakler można częściowo obsługiwać przy użyciu samej klawiatury.

Kompatybilność z czytnikami ekranu

Serwis PKO supermakler jest częściowo kompatybilny z czytnikami mowy.

Możliwość powiększania treści

Serwis wspiera powiększanie tekstu nawet do 200% bez utraty funkcjonalności.

Struktura nagłówków i przejrzysta nawigacja

Menu oraz sekcje funkcjonalne są czytelnie oznaczone i intuicyjne w obsłudze.

Formularze z etykietami i komunikatami

Wszystkie pola formularzy, są odpowiednio opisane i oznaczone.

Błędy i komunikaty są prezentowane w sposób zrozumiały.

Brak elementów migających i przeszkadzających

Nie stosujemy dynamicznych reklam, które mogłyby utrudniać korzystanie z serwisu osobom z nadwrażliwością wzrokową lub epilepsją.

W kolejnych aktualizacjach będziemy ulepszać poszczególne funkcje serwisu PKO supermakler tak, aby zwiększyć ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami.

1.4. Dostępność Serwisu obligacyjnego

Serwis obligacyjny dostępny pod adresem www.zakup.obligacjeskarbowe.pl częściowo spełnia wymagania dostępności.

Obsługa klawiatury

Serwis obligacyjny można częściowo obsługiwać przy użyciu samej klawiatury.

Kompatybilność z czytnikami ekranu

Serwis obligacyjny jest częściowo kompatybilny z czytnikami mowy.

Kontrast i możliwość powiększania treści

Zadbaliśmy o wysoki kontrast kolorystyczny, co poprawia czytelność treści.

Serwis umożliwia powiększanie tekstu nawet do 200%.

Struktura nagłówków i przejrzysta nawigacja

Menu oraz sekcje funkcjonalne są czytelnie oznaczone i intuicyjne w obsłudze.

Formularze z etykietami i komunikatami

Wszystkie pola formularzy, są odpowiednio opisane i oznaczone.

Błędy i komunikaty są prezentowane w sposób zrozumiały.

Brak elementów migających i przeszkadzających

Nie stosujemy dynamicznych reklam, które mogłyby utrudniać korzystanie z serwisu osobom z nadwrażliwością wzrokową lub epilepsją.

W kolejnych aktualizacjach będziemy ulepszać poszczególne funkcje Serwisu obligacyjnego tak, aby zwiększyć ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami.

1.5. Dostępność aplikacji mobilnej IKO

Aplikację mobilną IKO zaprojektowaliśmy z myślą o zapewnieniu maksymalnej jej dostępności i zgodności z przepisów prawa. Zależy nam, aby każdy użytkownik mógł swobodnie i bezpiecznie korzystać z usług bankowych na urządzeniu mobilnym.

Aplikacja mobilna IKO spełnia większość wymagań dostępności. Może zawierać elementy nie w pełni dostosowane, które:

- nie uniemożliwiają użytkownikom odczytu lub zrozumienia treści prezentowanych w aplikacji,
- nie blokują dostępu do kluczowych funkcji i usług aplikacji,
- nie uniemożliwiają korzystania z technologii wspomagających – choć ich użytkownicy mogą napotkać pewne niedogodności.

Regularnie testujemy aplikację IKO pod kątem dostępności. Opinie użytkowników i potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami są dla nas niezwykle istotne. Staramy się je uwzględniać przy kolejnych aktualizacjach aplikacji.

Dostępność części wspólnych aplikacji, w szczególności architektury aplikacji, wyglądu i nawigacji

Współpraca z czytnikami ekranu (VoiceOver, TalkBack)

Aplikacja IKO jest kompatybilna z czytnikami ekranu na systemach Android (TalkBack) i iOS (VoiceOver).

Kluczowe funkcje, takie jak saldo, historia transakcji, przelewy czy BLIK mają odpowiednio opisane etykiety dostępne dla technologii wspomagających.

Obsługa za pomocą gestów i dostępność fokusów

Po interfejsie aplikacji można nawigować przy użyciu gestów typowych dla czytników ekranu.

Elementy interfejsu mają jasno określony fokus, co ułatwia poruszanie się po ekranach aplikacji osobom niewidomym lub słabowidzącym.

Dostępne formularze i komunikaty

Pola formularzy, np. na dane przelewu, są odpowiednio oznaczone i opisane.

Błędy i komunikaty są prezentowane w sposób zrozumiały i są odczytywane przez technologie wspomagające.

Kontrast i skalowanie

Interfejs aplikacji zaprojektowaliśmy z uwzględnieniem zasad odpowiedniego kontrastu kolorystycznego, co ułatwia korzystanie z aplikacji osobom z zaburzeniami widzenia.

Aplikacja IKO obsługuje systemowe funkcje powiększania ekranu, zwiększenia kontrastu oraz zmiany rozmiaru czcionki, umożliwiając lepszą czytelność treści.

Intuicyjna i klasyczna nawigacja

Aplikacja ma spójną strukturę nawigacyjną – elementy znajdują się w przewidywalnych miejscach, a nazwy przycisków są jednoznaczne.

Sekcje, takie jak np. „Płatności” czy „Moje Produkty” są logicznie uporządkowane i łatwe do odnalezienia.

Nie odpowiadamy za:

informacje, dokumenty dostarczane przez podmioty trzecie (np. towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz ich strony do których kierujemy).

1.6. Dostępność aplikacji mobilnej PKO supermakler

Aplikacja mobilna PKO supermakler częściowo spełnia wymagania dostępności.

Intuicyjna i przewidywalna nawigacja

Aplikacja mobilna PKO supermakler ma spójną strukturę nawigacyjną – elementy znajdują się w przewidywalnych miejscach, a nazwy przycisków są jednoznaczne.

Współpraca z czytnikami ekranu

Aplikacja mobilna PKO supermakler jest częściowo kompatybilna z czytnikami ekranu.

W kolejnych aktualizacjach będziemy ulepszać poszczególne funkcje aplikacji mobilnej PKO supermakler tak, aby zwiększyć ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami.

1.7. Serwis internetowy PKO Junior

W obecnej formie serwis internetowy PKO Junior spełnia wytyczne dostępności w ograniczonym zakresie. Serwis od dłuższego czasu nie jest aktywnie rozwijany w pełnym zakresie funkcjonalnym – ze względu na szybki rozwój aplikacji mobilnej PKO Junior oraz popularność tej formy komunikacji wśród młodych klientów banku.

Wszystkie nowe wdrożenia będą realizowane z uwzględnieniem wymagań dostępności cyfrowej.

1.8. Aplikacja mobilna PKO Junior

Aplikacja mobilna PKO Junior staje się dostępna dla jak najszerszego grona użytkowników. Zależy nam, aby każdy użytkownik mógł swobodnie i bezpiecznie korzystać z usług bankowych na urządzeniu mobilnym. Staramy się, aby aplikacja PKO Junior była jak najbardziej dostępna i zgodna z obowiązującymi przepisami prawa.

Aplikacja mobilna PKO Junior spełnia większość wymagań dostępności. Mogą pojawiać się elementy nie w pełni dostosowane, które nie wpływają istotnie na możliwość odczytu lub zrozumienia treści prezentowanych w aplikacji. Najważniejsze funkcje w aplikacji można odczytać z pomocą czytników ekranu (VoiceOver, TalkBack), z uwzględnieniem logiki ich działania.

Kompatybilność z czytnikami ekranu

Treści, przyciski i inne elementy interaktywne są poprawnie opisane i dostępne dla czytników ekranu.

Obsługa klawiaturą

Strukturę strony można przeglądać bez użycia myszy – przy pomocy klawiszy i skrótów klawiaturowych.

Wskaźnik fokus (aktywnego elementu) jest zaznaczony, co ułatwia orientację podczas nawigacji.

Intuicyjna i przewidywalna nawigacja

Aplikacja ma przejrzystą nawigację – elementy znajdują się w przewidywalnych miejscach, posiadają zrozumiałe nazwy.

Sekcje funkcjonalne w aplikacji są ułożone w logicznym porządku.

Kontrast

W znacznej większości ekranów aplikacji jest zapewniony wysoki kontrast.

Wszystkie nowe ekrany w aplikacji projektujemy z uwzględnieniem zasad odpowiedniego kontrastu kolorystycznego.

Brak elementów migających i przeszkadzających

Nie stosujemy treści dynamicznych, które mogłyby być niewłaściwe dla osób z nadwrażliwością wzrokową lub epilepsją.

Obsługa za pomocą gestów i dostępność fokusów

Nawigacja po aplikacji możliwa jest przy użyciu gestów stosowanych w czytnikach ekranu.

Łatwe poruszanie się po ekranach aplikacji ze względu na oznaczony fokus.

Bierzemy pod uwagę opinie użytkowników aplikacji i potrzeby osób z ograniczoną sprawnością. Przy kolejnych aktualizacjach testujemy aplikację PKO Junior pod kątem dostępności cyfrowej.

2. Dostępność kanału telefonicznego

Bankowość telefoniczną zaprojektowaliśmy tak, aby umożliwić wygodne i bezpieczne korzystanie z usług bankowych również osobom ze szczególnymi potrzebami – w tym klientom, którzy korzystają z technologii wspomagających lub alternatywnych form komunikacji oraz seniorom. W ramach bankowości telefonicznej umożliwiamy kontakt z nami poprzez infolinię, automatyczny serwis telefoniczny, chat i e-mail. Konsultanci są przygotowani do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością wzroku, słuchu lub ruchu.

Wsparcie dla klientów niewidomych lub słabowidzących

- Osoby niewidome lub słabowidzące mogą wygodnie korzystać z serwisu telefonicznego dzięki jasnym komunikatom Asystenta głosowego lub konsultanta,
- Klienci mogą również korzystać z telefonów z czytnikami ekranu i wybierać opcje przy pomocy klawiatury,

- Infolinia dostępna jest całodobowo, 7 dni w tygodniu pod numerami: 800 302 302 (brak opłat dla numerów krajowych na terenie kraju, w pozostałych przypadkach - opłata zgodna z taryfą operatora), +48 81 535 60 60 (opłata zgodna z taryfą operatora).

Ułatwienia dla osób niesłyszących i słabosłyszących

- Możesz skontaktować się z konsultantem za pośrednictwem czatu. Chat jest dostępny przez stronę internetową www.pkobp.pl, w serwisie internetowym iPKO lub aplikacji mobilnej IKO,
- Możesz napisać do nas: na adres informacje@pkobp.pl, wysłać wiadomość z formularza na stronie internetowej www.pkobp.pl lub w serwisie internetowym iPKO albo aplikacji IKO,
- Za pośrednictwem czatu lub wiadomości e-mail możesz m.in. zastrzec karty płatnicze, zablokować dostęp do serwisów internetowych i aplikacji mobilnej oraz zablokować narzędzia autoryzacyjne.

Zakres usług w bankowości telefonicznej

Zakres świadczonych usług jest szeroki – nie musisz odwiedzać placówek, by z nich skorzystać. Są one dostępne zarówno w automatycznym serwisie telefonicznym, jak i za pośrednictwem konsultanta.

Przykłady usług dostępnych w bankowości telefonicznej:

Czynności informacyjne

- udzielenie informacji o produktach i usługach banku oraz spółek grupy kapitałowej banku,
- sprawdzenie salda rachunku i historii operacji,
- informacja o dostępnych środkach i limitach,
- dane dotyczące lokat, kont, kredytów i kart,
- kursy walut oraz informacje o ofertach bankowych,
- lokalizacja najbliższych placówek i bankomatów.

Obsługa kont i płatności

- zlecanie przelewów krajowych i zagranicznych,
- spłata zadłużenia na karcie kredytowej,
- obsługa zleceń stałych i poleceń zapłaty,
- otwarcie i zamknięcie lokaty.

Obsługa kart

- zastrzeganie zgubionej lub skradzionej karty,
- zamawianie nowej karty,
- nadanie PIN-u do karty,
- aktywacja karty,
- zmiana limitów transakcyjnych.

Bezpieczeństwo

- zmiana hasła do serwisu internetowego iPKO,
- zarządzanie dostępami do serwisów internetowych i aplikacji mobilnych,
- zastrzeżenie dokumentu tożsamości,
- potwierdzanie dyspozycji.

Kredyty i pożyczki gotówkowe

- informacje o ofercie,
- złożenie wniosku kredytowego (wybrane produkty),
- informacja o zadłużeniu.

Kredyty i pożyczki hipoteczne

- Informacje o ofercie,
- Informacja o zadłużeniu.

Dyspozycje dotyczące kredytu hipotecznego, które możesz zlecić w serwisie telefonicznym (po zalogowaniu):

- dyspozycja wcześniejszej całkowitej/częściowej spłaty kredytu hipotecznego,
- wniosek o aneks do umowy kredytu hipotecznego (w zakresie zmiany rodzaju rat, zmiana data spłaty, zmiana konta do spłaty rat),
- zamówienie wydania zaświadczenia przez bank.

Obsługa klienta

- pomoc techniczna związana z serwisem internetowym iPKO i aplikacją mobilną IKO,
- zmiana danych kontaktowych (np. numeru telefonu),
- obsługa pełnomocników lub opiekunów prawnych.

2a. Dostępność kanału telefonicznego w Biurze Maklerskim

Klienci Biura Maklerskiego mogą skorzystać z serwisu telefonicznego:

- Infolinii: 801 304 403, +48 81 535 63 63 (opłata zgodna z taryfą operatora), czynnej od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-17.00,
- Wirtualnego Punktu Obsługi Klienta: 801 169 235, +48 22 521 90 90 (opłata zgodna z taryfą operatora), czynnego od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00,
- Infolinii w zakresie Obligacji Skarbu Państwa: 801 310 210, +48 81 535 66 55 (opłata zgodna z taryfą operatora), czynnej poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-17.00.

Przykłady usług dostępnych w serwisie telefonicznym Biura Maklerskiego:

Czynności informacyjne

- sprawdzenie salda rachunku i historii operacji,
- otrzymanie informacji, które dotyczą bieżącej korespondencji z Biura Maklerskiego,
- otrzymanie informacji, które dotyczą świadczonych przez Biuro Maklerskie usług maklerskich,
- odczyt danych rynkowych dla notowanych instrumentów finansowych,
- lokalizacja najbliższych placówek.

Obsługa rachunków i kont emerytalnych

- zlecanie przelewów na dodane do przelewów konto bankowe i między własnymi rachunkami,
- przyjmowanie zleceń kupna, sprzedaży, modyfikacji i anulowania zleceń,
- przyjmowanie zleceń nabywania i odkupywania oraz innych dyspozycji w zakresie jednostek i tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, zgodnie z procedurami poszczególnych Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych,
- zakup, przedterminowy wykup, zamiana obligacji,
- dodanie Twojego rachunku rejestrowego jako konta do przelewów z Twojego rachunku inwestycyjnego,
- przyjmowanie wniosków o aktywowanie niektórych usług na rachunku inwestycyjnym,
- obsługa wybranych dyspozycji do rachunku inwestycyjnego i formularzy,
- aktywacja ankiet/formularzy w serwisie internetowym PKO supermakler,

- wypełnienie i aktualizacji ankiet MIFID,
- deklaracja w zakresie zgód,
- zmiana wyboru portfeli modelowych w usłudze doradztwa inwestycyjnego,
- uruchomienie oraz spłata kredytu na zakup papierów wartościowych na rachunku inwestycyjnym.

Bezpieczeństwo i identyfikacja

- nadanie nowego hasła do serwisu internetowego PKO supermakler,
- odblokowanie dostępu do serwisu internetowego PKO supermakler.

Obsługa klienta

- pomoc techniczna związana z serwisem internetowym i aplikacją mobilną PKO supermakler oraz Serwisem obligacyjnym,
- zmiana danych kontaktowych (np. numeru telefonu),
- obsługa klientów z pełnomocnictwem.

Wszystkie czynności dla poszczególnych rachunków i kont emerytalnych, które możesz wykonać w serwisie telefonicznym Biura Maklerskiego, opisujemy w komunikacie nr 3 dyrektora Biura Maklerskiego dostępnym pod adresem www.bm.pkobp.pl/o-nas/komunikaty-dyrektora.

3. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Dążymy do tego, aby każdy klient – niezależnie od wieku, stanu zdrowia czy stopnia sprawności – mógł swobodnie korzystać z usług w naszych placówkach stacjonarnych. Konsekwentnie wprowadzamy rozwiązania zgodne z zasadami dostępności i projektowania uniwersalnego.

W ramach synergii kanałowej pracujemy nad zmianą modelu dystrybucji usług i produktów bankowych. Dla wybranych usług i produktów mamy rozwiązanie, że każdy proces rozpoczęty w oddziale klient może zakończyć w dowolnym kanale zdalnym – aplikacji mobilnej IKO lub serwisie internetowym iPKO. Wiele usług banku oraz produktów klient może zakupić z domu – samodzielnie w serwisie internetowym iPKO lub w aplikacji mobilnej IKO, podczas rozmowy telefonicznej z doradcą oddziałowym lub przy tzw. asyście – czyli w taki sposób, że klient jednocześnie realizuje operacje w iPKO lub IKO, a doradca oddziałowy przez telefon wyjaśnia kolejne kroki i służy pomocą merytoryczną.

Udogodnienia w placówkach bankowych:

- **Dostępność architektoniczna** – wiele placówek banku jest dostępnych architektonicznie. Informacje na temat poziomu dostępności architektonicznej poszczególnych oddziałów i innych udogodnieniach znajdziesz na stronie internetowej w wyszukiwarce placówek i bankomatów,
- **Pomoc asystenta klienta** – klienci mogą skorzystać ze wsparcia pracownika placówki w poruszaniu się po placówce i przy załatwianiu spraw. W wybranych placówkach wyznaczeni pracownicy zarządzają ruchem klientów na sali obsługi oraz edukują ich z korzystania z kanałów zdalnych,
- **Tłumacz języka migowego (PJM)** – podczas wizyty w placówce można skorzystać z tłumacza online poprzez stronę internetową banku. Informację jak działa tłumacz Migam znajdziesz na stronie www.pkobp.pl/pomoc-kontakt/tlumacz-migam,
- **Możliwość umówienia spotkania na konkretną godzinę – w oddziale z doradcą lub rozmowy przez telefon** – za pośrednictwem strony www.pkobp.pl/pomoc-kontakt/doradca-online,
- **Możliwość głośnego odczytania tekstu umowy/wniosku** – w naszych placówkach klientom, którzy nie mogą czytać, tekst może odczytać głośno osoba zaufana, na przykład doradca bankowy,
- **Alternatywne formy podpisu** – dla klientów, którzy nie mogą złożyć odręcznego podpisu na dokumentach. W zależności od usługi będzie to autoryzacja SMS lub autoryzacja w aplikacji IKO, podpis kwalifikowany lub tuszowy odcisk palca.

ROZDZIAŁ 3. DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNO-INFORMACYJNA

Dostępność dokumentów

Z dokumentami dotyczącymi oferowanych i świadczonych usług możesz zapoznać się:

- przez strony: www.pkobp.pl, www.bp.pkobp.pl, www.bm.pkobp.pl – przy poszczególnych usługach zamieszczamy kluczowe dokumenty,
- w aplikacji mobilnej IKO oraz serwisach internetowych iPKO, PKO supermakler i Serwisie obligacyjnym – niektóre dokumenty są dostępne bezpośrednio w Twoim profilu klienta, np. zawarte umowy,
- w placówce bankowej:
 - w oddziale uzyskasz wydruk wybranego dokumentu lub otrzymasz jego wersję elektroniczną,
 - pracownik banku udzieli Ci także informacji o treści dokumentów i pomoże w ich wypełnieniu,
- przez serwis telefoniczny – możesz poprosić o przesłanie informacji.

Dokumenty w wersji elektronicznej udostępniamy w formacie pliku pdf., możliwym do odczytania przez czytniki ekranu, np. NVDA.

Mogą jednak zawierać elementy nie w pełni dostosowane, które będziemy sukcesywnie poprawiać.

Dostępność języka

W komunikacji stosujemy klarowny język, unikamy zbędnego żargonu i skomplikowanych konstrukcji. To ułatwia zrozumienie treści szerokiemu gronu odbiorców – także osobom bez specjalistycznego wykształcenia, czy osobom z niepełnosprawnościami poznawczymi.

Nasze dokumenty piszemy prostym językiem, łatwym do czytania i zrozumienia. Staramy się, aby umowy i regulaminy były jak najprostsze, aby wiadomo było na co się umawiamy. Niektóre nasze dokumenty uproszczymy w najbliższym czasie.

Obsługa w Polskim Języku Migowym (PJM)

W placówkach bankowych możesz skorzystać z usługi Migam – jest to tłumacz online, dzięki któremu porozmawiasz z doradcą o swoich finansach w języku migowym. Szybko i wygodnie uzyskasz potrzebne informacje oraz załatwisz ważne sprawy.

Możliwość zamówienia niespersonalizowanych dokumentów

Umożliwiamy zamówienie niespersonalizowanych dokumentów bankowych, takich jak wzory umów, regulaminy, taryfę opłat i prowizji oraz inne materiały informacyjne:

- o powiększonej czcionce (dla osób słabowidzących),
- w wersji audio lub tłumaczeniu na Polski Język Migowy,
- w alfabecie Braille'a.

Miejsca uzyskania informacji o dostępności usług oraz stanie dostępności architektonicznej placówek

Możesz uzyskać informację o dostępności usług oraz o stanie dostępności architektonicznej placówek w następujących miejscach:

- infolinia,
- placówki bankowe,
- elektroniczne kanały komunikacji (w tym czat online i formularze kontaktowe).

Kontakt z bankiem

Możesz skontaktować się z nami na kilka sposobów:

- przez Infolinię dostępną całodobowo, 7 dni w tygodniu pod numerami: 800 302 302 (brak opłat dla numerów krajowych na terenie kraju, w pozostałych przypadkach - opłata zgodna z taryfą operatora), +48 81 535 60 60 (opłata zgodna z taryfą operatora),
- osobiście w placówkach banku - adresy i godziny pracy dostępne są na naszej stronie internetowej,
- e-mailem - wyślij wiadomość na adres informacje@pkobp.pl,
- przez stronę www.pkobp.pl - formularz kontaktowy,
- przez serwis internetowy iPKO i aplikację mobilną IKO,
- przez czat - po zalogowaniu w iPKO lub IKO.

Kontakt z Biurem Maklerskim

Z Biurem Maklerskim możesz skontaktować się na kilka sposobów:

- przez Infolinię i Wirtualny Punkt Obsługi Klienta:
Infolinia Biura Maklerskiego: 801 304 403, +48 81 535 63 63 (opłata zgodna z taryfą operatora), czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-17.00,
Wirtualny Punkt Obsługi Klienta: 801 169 235, +48 22 521 90 90 (opłata zgodna z taryfą operatora), czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00,
Infolinia w zakresie Obligacji Skarbu Państwa: 801 310 210, +48 81 535 66 55 (opłata zgodna z taryfą operatora), czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-17.00,
- osobiście w placówkach - adresy i godziny pracy dostępne są na stronie internetowej Biura Maklerskiego,
- wysłać wiadomość na adres pkosupermakler@pkobp.pl lub obligacje.skarbowe@pkobp.pl,
- przez formularz kontaktowy na stronie www.bm.pkobp.pl.

ROZDZIAŁ 4. DOSTĘPNOŚĆ URZĄDZEŃ SAMOOBŚLUGOWYCH WYKORZYSTYWANYCH DO ŚWIADCZENIA USŁUG

Nasze bankomaty i wpłatomaty mają funkcje, które uwzględniają potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami:

- oznaczenia w alfabecie Braille'a wszystkich modułów ważnych dla klienta (czytnik kart, drukarka, miejsce włożenia/odbioru gotówki, port słuchawkowy),
- klawiatura: klawisze (zatwierdź - „o”, popraw - „l” lub „<”, anuluj - „x”) oznaczone są wypukłymi symbolami. Dodatkowo na klawiaturze numerycznej, klawisz 5 ma znak nawigacyjny (wypukła kropka), co pozwala nawigować po klawiaturze,
- ekrany na urządzeniach mają kontrastujące tło do koloru czcionki,
- czytelna czcionka - standardowo wykorzystujemy czcionkę w rozmiarze 22-24 pkt, najmniejsza stosowana w naszych urządzeniach ma rozmiar 16 pkt,
- część urządzeń ma moduł audio, który umożliwia korzystanie poprzez komunikaty głosowe. 2869 spośród 3066 naszych urządzeń umożliwia wypłatę w wersji audio, a 910 urządzeń umożliwia również wpłaty w wersji audio (voice guidance).
Zasada działania z podłączonymi słuchawkami: po podpięciu słuchawek jest możliwość wyboru dwóch ścieżek prowadzenia transakcji. Jedna to transakcja oparta wyłącznie o polecenia audio (ekran będzie wygaszony), druga to transakcja z przewodnikiem głosowym i ekranami wyświetlanymi jak w standardowej transakcji.

Informację o lokalizacji naszych bankomatów i wpłatomatów oraz dostępnych udogodnieniach znajdziesz w wyszukiwarce placówek i bankomatów.

Dla opisu dostępności bankomatów i wpłatomatów posługujemy się poniższą ikoną:



Ikona Przekreślone oko oznacza urządzenie z udogodnieniami dla osób niewidomych.

Informację, jak korzystać z bankomatów i wpłatomatów, znajdziesz na stronie www.pkobp.pl/lpk/wyplacaj-wplacaj-bankomaty-pkobp.

Jeśli masz problem w korzystaniu z bankomatu lub wpłatomatu, w pierwszej kolejności skontaktuj się z nami w sposób wskazany w części „Kontakt bankiem”.

Informację, gdzie znajduje się najbliższy bankomat, naszego lub innego banku, dostosowany do potrzeb osób niewidomych czy poruszających się na wózkach znajdziesz na stronie www.dostepnybankomat.pl.

ROZDZIAŁ 5. INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ NASZYCH PLACÓWEK

Dążymy, aby każdy klient mógł samodzielnie i bezpiecznie korzystać z usług w naszych placówkach.

Projektujemy takie rozwiązania, aby placówki były dostępne i funkcjonalne dla wszystkich klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami ruchowymi, sensorycznymi, poznawczymi, seniorów czy rodziców z dziećmi. Zwracamy uwagę na likwidację barier architektonicznych.

Informację o lokalizacji placówek bankowych oraz dostępnych udogodnieniach w oddziałach znajdziesz w wyszukiwarce placówek i bankomatów.

Dla opisu dostępności architektonicznej oddziałów i innych udogodnień w oddziałach posługujemy się następującymi ikonami:



Człowiek na wózku oznacza placówkę dostępną architektonicznie dla osób, które poruszają się na wózkach. Bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.



Ikona Przekreślone oko oznacza placówkę z udogodnieniami dla osób niewidomych.



Migające rączki oznacza placówkę dostosowaną do obsługi osób niesłyszących i niedosłyszących, w której jest możliwość obsługi z wykorzystaniem tłumacza online Migam.



Ikona Parking z kopertą wskazuje, że przed budynkiem placówki jest miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.



Ikona łapa psa oznacza możliwość wejścia do placówki z psem asystującym.

ROZDZIAŁ 6. SKARGI NA BRAK DOSTĘPNOŚCI

Możesz złożyć skargę, jeśli stwierdzisz, że nasza usługa lub produkt nie spełnia wymagań dostępności z ustawy.

Jak złożyć skargę?

Skargę możesz złożyć:

- telefonicznie - za pośrednictwem naszej infolinii dostępnej całodobowo, 7 dni w tygodniu, na numer telefonu 800 302 302 bez opłat dla numerów krajowych w Polsce, w pozostałych przypadkach opłata zgodna ze stawką operatora lub na numer telefonu +48 81 535 60 60 opłata zgodna ze stawką operatora,
- listownie - na adres:
PKO BANK POLSKI SA, KANCELARIA,
Centrum Obsługi i Operacji, Biuro Relacji z Klientami,
22-411 Zamość, ul. Partyzantów 15,
- osobiście - w dowolnej placówce bankowej,
- na adres do e-Doręczeń: AE:PL-39855-17373-JCURD-26.

Skargę, która dotyczy usług świadczonych przez Biuro Maklerskie, możesz złożyć także:

- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy: bm@pkobp.pl lub pkosupermakler@pkobp.pl,
- listownie na adres:
Biuro Maklerskie PKO Banku Polskiego
00-116 Warszawa, ul. Świętokrzyska 36.

Skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko,
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
- wskazanie usługi lub produktu, których dotyczy skarga,
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają usługa lub produkt.

Możesz wskazać w skardze preferowany przez Ciebie sposób dostosowania usługi lub produktu.

Jeśli w skardze nie będzie tych informacji, możemy jej nie rozpatrzyć. Poinformujemy Cię o tym i podamy przyczynę nierozpatrzenia.

Kiedy otrzymasz odpowiedź?

Skargę rozpatrzymy i udzielimy na nią odpowiedzi niezwłocznie, do 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych sytuacjach możemy wydłużyć termin do 60 dni kalendarzowych.

Poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia, wskażemy nowy przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi.

W jaki sposób otrzymasz odpowiedź na skargę?

Odpowiedź na skargę otrzymasz na adres i w formie, którą nam wskażesz. Jeśli tego nie zrobisz, odpowiedź prześlemy telefonicznie lub w postaci papierowej na adres, który został przez Ciebie podany do komunikacji z bankiem.

ROZDZIAŁ 7. JAK PRZYGOTOWALIŚMY TEN DOKUMENT?

Dokument zawiera informacje aktualne na 28.06.2025 r. Opracowaliśmy go zgodnie z przyjętą w banku interpretacją przepisów ustawy.

Uwzględniliśmy, że organy nadzoru nie przedstawiły wiążącej interpretacji przepisów ustawy, oraz to, że praktyka rynkowa w tym zakresie jest niewielka. Dokument może więc się zmienić, jeśli nadzorcy opublikują swoje stanowisko lub pojawiają się odmienne praktyki rynkowe.