

Deklaracja zgodności Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej z zapisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

1. Zarząd Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, zwanej dalej Kasą, zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich produktów i usług, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w następujących obszarach:
 - a) Dostępność architektoniczna,
 - b) Dostępność cyfrowa,
 - c) Dostępność informacyjno – komunikacyjna,
2. Kasa oferuje następujące produkty dla klientów na cele nie związane z działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub rolniczą:
 - a) Rachunki Oszczędnościowo-Rozliczeniowe,
 - b) Depozyty terminowe,
 - c) Pożyczki i Kredyty:
 - Konsumenckie
 - Hipoteczne
3. Jednocześnie Kasa świadczy usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń (Bancassurance).
4. Produkty finansowe oraz związane z nimi usługi, Kasa oferuje klientom w ramach dwóch podstawowych kanałów dystrybucji:
 - a) W ramach bezpośredniej obsługi klientów w placówkach Kasy.
 - b) Przez bankowość internetową – eSKOK.
5. Produkty ubezpieczeniowe są świadczone w formie bezpośredniej obsługi klienta w placówkach Kasy.

Dostępność architektoniczna

1. Kasa wyznaczyła jedną placówkę -Centralę Kasy jako punkt obsługi klienta, która w większości została dostosowana do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:
 - a) wejście do budynku wyposażone jest w podjazd dla wózków a komunikacja w pomieszczeniu przeznaczonym do obsługi klientów spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem.
 - b) w placówce zapewniono możliwość przebywania psów asystujących.
 - c) pracownicy są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Zarząd Kasy będzie dążył do podejmowania działań mających na celu systematyczne usuwania barier architektonicznych we wszystkich pozostałych placówkach Kasy.

Dostępność cyfrowa

Kasa, dla osób ze szczególnymi potrzebami korzystających z bankowości elektronicznej eSKOK, wprowadziła udogodnienia widoczne po zalogowaniu – ikona w kształcie ludzika w prawym górnym rogu. Wybranie jej spowoduje wyświetlenie listy składającej się z:

- a) Przycisku zamknij – umożliwiającego zamknięcie wyświetlonej listy z dodatkowymi ustawieniami;
- b) Opcji kontrast – umożliwiającej włączenie/wyłączenie kontrastu w całym serwisie internetowym;
- c) Opcji rozmiar tekstu – umożliwiającej zmianę tekstu w serwisie o 125% 150% 175% 200%;

- d) Opcji wyraźne linki – umożliwiającej wyróżnienie linków zaprezentowanych w ramach serwisu internetowego (linki będą wyświetlane za pomocą dodatkowego tła, koloru, pogrubienia oraz podkreślenie)

Strona internetowa Kasy www.krakskok.pl znajduje się obecnie w trakcie modernizacji w celu dostosowania jej do wymagań określonych w ustawie oraz zgodności z wytycznymi WCAG. Planowany termin uruchomienia nowej, w pełni dostępnej wersji strony internetowej to grudzień 2025 r.

Do czasu wdrożenia nowej wersji mogą występować ograniczenia w dostępności niektórych treści lub funkcjonalności.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów Kasy Kasa, w następujących obszarach obsługi informacyjno – komunikacyjnej, umożliwi osobom ze szczególnymi potrzebami uzyskanie informacji w alternatywnych formatach:

- a) Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) na stronie internetowej Kasy
- b) Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) w Centrali Kasy w formie informacji dźwiękowej, możliwość wykorzystania zestawu słuchawkowego.
- c) Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez pracowników Kasy w każdej placówce w formie papierowej.
- d) Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCAG (czcionka, język).
- e) Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych w formacie tekstowym spełniającymi wymogi WCAG, z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp.- udostępniane w Centrali Kasy.
- f) Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych, w formacie nagrania audio z możliwością zastosowania zestawu słuchawkowego - w Centrali Kasy
- g) Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nieangażującego słuchu - w Centrali Kasy
- h) Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji tekstowej lub komunikacji głosowej z wydzielonych pomieszczeń - w Centrali Kasy.
- i) Możliwość kontaktu z Kasą za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie oraz osobiście z udziałem przeszkolonego pracownika.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów ubezpieczeniowych:

Kasa udostępnia produkty ubezpieczeniowe wyłącznie w ramach bezpośredniej obsługi klienta i stosuje analogiczne kanały komunikacyjne jakie są dostępne dla produktów Kasy.

Procedura składania skarg

1. Procedura składania skarg na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności produktów albo usługi „Zasady przyjmowania oraz rozpatrywanie reklamacji przez Krakowską SKOK” jest dostępna w formie:
 - a) Papierowej – w każdej placówce Kasy.
 - b) Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, kontrastu (w Centrali Kasy).
 - c) Elektronicznej - na stronie internetowej Kasy.
2. Klienci mogą składać skargi:
 - a) w formie pisemnej - osobiście pracownikowi Kasy albo przesyłką pocztową wysłaną na adres Centrali Kasy, ul. Ujastek 3, 30-969 Kraków,

- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście pracownikowi Kasy,
- c) elektronicznie:
 - na adres do doręczeń elektronicznych SKOK AE: PL-38714-32943-DCVSD-23,
 - na adres biuro@kraskok.pl
- 3. Kasa udziela odpowiedzi na skargę w formie, w jakiej dokonano zgłoszenia lub w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą.
- 4. W przypadku trudności w dostępności prosimy o kontakt:
 - E-mail: biuro@kraskok.pl
 - Telefon: 126886900
 - Formularz kontaktowy: dostępny na stronie internetowej
 - Adres do korespondencji: Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa ul. Ujastek 3, 30-969 Kraków
- 5. Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni roboczych. W przypadku braku reakcji lub niezadowolającej odpowiedzi, istnieje możliwość złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Prezesa Zarządu PFRON.