

## INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI PRODUKTÓW I USŁUG PLUS BANKU S.A. („Bank”)

Naszym celem jest zapewnienie dostępności produktów i usług Banku wszystkim klientom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z wymogami *Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze* („ustawa o dostępności”), w związku z tym poniżej przekazujemy informacje o dostępności produktów i usług Banku w poszczególnych środkach komunikacji.

Aktualnie nie oferujemy nowych produktów i usług, skupiając się na obsłudze dotychczasowych klientów, gdyż pracujemy nad wdrożeniem nowego modelu operacyjnego Banku wraz z nowoczesną i spełniającą wymogi ustawy o dostępności aplikacją mobilną. Naszym celem jest stworzenie środowiska bankowego, które będzie przyjazne i dostępne dla każdego, dlatego nieustannie pracujemy nad poprawą jakości i dostępności naszych produktów i usług.

### Strona internetowa Banku:

Strona internetowa Banku umożliwia zmianę wielkości czcionki na mniejszą lub większą, celem zwiększenia czytelności dokumentów. Można to zrobić używając znaku:



Można też dostosować kolor tła – biały lub czarny używając znaku:



W przypadku skorzystania z czytnika ekranu, poszczególne teksty zostaną przeczytane.

Strona internetowa Banku działa prawidłowo na różnych urządzeniach tj. komputery, telefony i tablety. Na stronie internetowej Banku:

- używamy prostego i zrozumiałego języka,
- dbamy o czytelny układ treści informacji, który umożliwia w dowolnie długim czasie zapoznanie się z tekstem o zwiększonej wielkości czcionki,
- wyświetlane treści mogą być powiększane bez utraty ich czytelności i przejrzystości.

## Placówki:

Bank nie ma własnych placówek, prowadzi obsługę w Oddziałach Partnerskich, które spełniają zasady dostępności zgodnie z deklaracją dostępności na stronie plus.pl. Lista Oddziałów Partnerskich znajduje się na stronie plusbank.pl.

## Obsługa telefoniczna:

- Bank uruchomił specjalny numer telefonu +48 61 846 1469 z bezpośrednim połączeniem z konsultantem – bez konieczności wybierania kodów w informacji głosowej (IVR).
- Nasi pracownicy są przeszkoleni w prowadzeniu rozmów w taki sposób, aby uwzględnić różne potrzeby związane z dostępnością produktów i usług Banku.
- Klienci Banku mają możliwość poproszenia o otrzymanie dokumentu w formie, która będzie dla nich bardziej odpowiednia np. napisanego większą czcionką.

## Bankowość mobilna:

Prowadzimy prace nad wdrożeniem nowej aplikacji mobilnej, które zakończą się wraz z wdrożeniem nowego modelu operacyjnego Banku. Przewidywany termin zakończenia prac to 31 grudnia 2027 r.

## Dokumenty:

Bank udostępnia Klientom dokumenty związane z obsługą produktów takie jak: regulaminy, Taryfa prowizji i opłat, umowy, **wydrukowane dużą czcionką**, ułatwiającą ich odczytanie. Dokumenty i informacje w nich zawarte Bank, na prośbę Klienta, może dodatkowo przesłać na adres e-mail lub na adres do korespondencji.

## Skargi:

Bank wdrożył *Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg w zakresie braku spełnienia wymagań dostępności w PLUS BANK S.A.*

Skarga może zostać złożona:

- **osobiście** do protokołu podczas wizyty w Oddziale Partnerskim, których lista znajduje się na stronie plusbank.pl,
- **telefonicznie** pod numerami telefonów + 48 61 8461 461 lub 801 44 55 66 (koszt połączenia według Taryfy Operatora),

- **w postaci elektronicznej** – za pośrednictwem aplikacji plusbank24, za pomocą poczty elektronicznej na adres: [jakosc@plusbank.pl](mailto:jakosc@plusbank.pl) lub za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie plusbank.pl,
- **w formie pisemnej** przesyłką pocztową wysłaną na adres: Rzecznik Klienta PLUS BANK S.A., ul. Zwierzyniecka 18, 60-814 Poznań,
- **w formie elektronicznej** na adres do doręczeń elektronicznych (w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych), wpisany do bazy adresów elektronicznych.

Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg zawarte w *Regulaminie przyjmowania i rozpatrywania skarg w zakresie braku spełnienia wymagań dostępności w PLUS BANK S.A.*, który dostępny jest na stronie plusbank.pl.

Ponadto na Infolinii Banku oraz dodatkowo za pośrednictwem bankowości elektronicznej i mobilnej, odpowiadamy na Państwa pytania dotyczące posiadanych produktów i usług. Pytania można wysłać również poprzez formularz dostępny na naszej stronie internetowej plusbank.pl.