

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI USŁUGI W PKO BANKU HIPOTECZNYM S.A.

Czego dotyczy informacja?

Dostępności usługi, którą oferujemy lub świadczymy konsumentom, a która jest objęta 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. Informacja, w jakim kanale można korzystać z usługi	1
Rozdział 2. Opis poszczególnych kanałów i udogodnień, z których możesz skorzystać	1
Rozdział 3. Dostępność komunikacyjno-informacyjna	3
Rozdział 4. Informacja o dostępności architektonicznej placówek PKO BP SA	4
Rozdział 5. Skargi na brak dostępności	4
Rozdział 6. Jak przygotowaliśmy ten dokument?	5

Gdzie znajdziesz szczegółowe informacje o usłudze?

W umowie dotyczącej tej usługi. Dodatkowe dokumenty są dostępne:

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

Wzorec umowy udostępniamy również każdorazowo przed zawarciem umowy.

ROZDZIAŁ 1

INFORMACJA W JAKIM KANALE MOŻNA KORZYSTAĆ Z USŁUGI

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

Przy usłudze 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 usługi.

Usługa	Kanały, w których klient może skorzystać z usługi
kredyt mieszkaniowy Własny Kąt hipoteczny	serwis iPKO, aplikacja IKO, serwis telefoniczny, oddział PKO BP SA, agencja PKO BP SA

ROZDZIAŁ 2

OPIS POSZCZEGÓLNYCH KANAŁÓW I UDOGODNIEŃ, Z KTÓRYCH MOŻESZ SKORZYSTAĆ

1. Dostępność kanałów cyfrowych

Na podstawie umowy zawartej z PKO BP SA, klienci PKO BH SA mogą korzystać z serwisu internetowego i aplikacji mobilnej, które PKO BP SA projektuje i rozwija tak, aby mogły swobodnie je obsługiwać osoby z różnymi potrzebami, w tym ze szczególnymi potrzebami.

1.1. Dostępność strony internetowej

Strona internetowa www.pkobh.pl spełnia część 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.

Obsługa klawiaturą

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.

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.,
- korzystania z technologii wspomagających.

Cyklicznie testujemy stronę internetową pod kątem dostępności i ją udoskonalamy.

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.

PKO BP SA regularnie testuje serwis iPKO pod kątem dostępności. Na bieżąco dba 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 klawiaturą

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.

1.3. Dostępność aplikacji mobilnej iKO

Aplikacja mobilna iKO została zaprojektowana przez PKO BP SA z myślą o zapewnieniu maksymalnej jej dostępności i zgodności z przepisami prawa, tak, 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.

PKO BP SA regularnie testuje aplikację iKO pod kątem dostępności. Opinie użytkowników i potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami są niezwykle istotne. PKO BP SA stara się je uwzględnić 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).

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 „Moje Produkty” są logicznie uporządkowane i łatwe do odnalezienia.

2. Dostępność kanału telefonicznego

Na podstawie umowy zawartej z PKO BP SA, klienci PKO BH SA korzystają z bankowości telefonicznej, zaprojektowanej 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.

W ramach bankowości telefonicznej umożliwiamy kontakt poprzez infolinię, automatyczny serwis telefoniczny, czat 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).

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 PKOBankHipoteczny@pkobh.pl, lub w serwisie internetowym iPKO albo aplikacji IKO,
- Za pośrednictwem czatu lub wiadomości e-mail możesz m.in. zablokować dostęp do serwisu internetowego i aplikacji mobilnej oraz zablokować narzędzia autoryzacyjne.

Zakres usług w bankowości telefonicznej

Zakres czynności dla świadczonej usługi jest szeroki – nie musisz odwiedzać placówek PKO BP SA, by z nich skorzystać. Są one dostępne zarówno w automatycznym serwisie telefonicznym, jak i za pośrednictwem konsultanta.

Przykłady usług dostępnych w bankowości telefonicznej:

Bezpieczeństwo

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

Kredyt hipoteczny

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,
lokalizacja najbliższych placówek PKO BP SA.

3. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Na podstawie umowy zawartej z PKO BP SA, klienci PKO BH SA obsługiwani są w placówkach PKO BP SA. Dążymy do tego, aby każdy klient – niezależnie od wieku, stanu zdrowia czy stopnia sprawności – mógł swobodnie korzystać z usług w placówkach stacjonarnych. PKO BP SA Konsekwentnie wprowadza rozwiązania zgodne z zasadami dostępności i projektowania uniwersalnego.

Udogodnienia w placówkach PKO BP SA:

- **Dostępność architektoniczna** – wiele placówek 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 PKO BP SA. 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 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 kredytu hipotecznego możesz zapoznać się:

- na stronie www.pkobh.pl/kredyty-hipoteczne_7/
- w aplikacji mobilnej IKO oraz serwisach internetowych iPKO, – niektóre dokumenty są dostępne bezpośrednio w Twoim profilu klienta, w placówce PKO BP SA:
- w oddziale uzyskasz wydruk wybranego dokumentu lub otrzymać jego wersję elektroniczną,
- pracownik PKO BP SA 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 rozumienia. Staramy się, aby umowy i regulaminy były jak najprostsze, aby wiadomo było na co się umawiamy. Niektóre nasze dokumenty uprościmy w najbliższym czasie.

Obsługa w Polskim Języku Migowym (PJM)

W placówkach PKO BP SA 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, taryfę opłat i prowizji oraz inne materiały informacyjne:

- 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 PKO BP SA,
- elektroniczne kanały komunikacji (w tym czat online).

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),
- osobiście w placówkach PKO BP SA – adresy i godziny pracy dostępne są na naszej stronie internetowej,
- e-mailem – wyślij wiadomość na adres PKOBankHipoteczny@pkobh.pl,
- przez serwis internetowy iPKO i aplikację mobilną IKO,
- przez czat - po zalogowaniu w iPKO lub IKO.

ROZDZIAŁ 4

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI ARCHYTEKTONICZNEJ PLACÓWEK PKO BP SA

Dążymy, aby każdy klient mógł samodzielnie i bezpiecznie korzystać z usług w placówkach PKO BP SA, który projektuje 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 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:



Ikona 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 oznaczają 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 5

SKARGI NA BRAK DOSTĘPNOŚCI

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

Jak złożyć skargę?

Skargę możesz złożyć:

- telefonicznie - za pośrednictwem 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 ,
- 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 PKO BP SA,
- na adres do e-Doręczeń: AE:PL-96125-57026-DVUEW-26.

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 6

JAK PRZYGOTOWALIŚMY TEN DOKUMENT?

Dokument zawiera informacje aktualne na 28.06.2025 r. Opracowaliśmy go zgodnie z przyjętą w banku interpretacją przepisów ustawy, z uwzględnieniem specyfiki PKO Banku Hipotecznego SA jako spółki wchodzącej w skład Grupy Kapitałowej PKO BP SA.. 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, w szczególności jeśli nadzorcy opublikują swoje stanowisko lub pojawiają się odmienne praktyki rynkowe.