Informacja o dostępności usług bankowości detalicznej

Data sporządzenia informacji: 26.06.2025

Spis treści

Informacja o dostępności usług bankowości detalicznej 1
Rozdział 1. Informacje ogólne 2
Rozdział 2. Kanały oferowania usług 3
2.1. Rachunki i powiązane usługi płatnicze 3
2.2. Kredyty konsumenckie 3
2.2.1. Pożyczka gotówkowa i kredyt konsolidacyjny, karta kredytowa, limit kredytowy Alior Pay oraz limit odnawialny w rachunku 3
2.2.2. Kredyt ratalny i pożyczka ratalna 4
2.3. Kredyt hipoteczny 4
2.4. Usługi maklerskie 5
Rozdział 3. Dostępność kluczowych kanałów cyfrowych 5
3.1. Nasze strony internetowe 6
3.1.1. Nasza strona internetowa 6
3.1.1.1. Wnioski o rachunki płatnicze i rachunki maklerskie dla klienta niezalogowanego 6
3.1.1.2. Wnioski o usługi związane z kredytem konsumenckim dla klienta niezalogowanego 7
3.1.2. Strona Kantor Walutowy 7
3.2. Serwisy bankowości internetowej 8
3.2.1. Bankowość internetowa Alior Online 8
3.2.2. Moduł inwestycyjny w bankowości internetowej Alior Online 9
3.2.3. Bankowość internetowa Kantor Online 9
3.3. Aplikacje mobilne 10
3.3.1. Aplikacja mobilna Alior Mobile 10
3.3.2. Aplikacja mobilna Alior KIDS 10
3.3.3. Aplikacja mobilna Alior Giełda 11
3.3.4. Aplikacja mobilna Kantor Walutowy 11
3.4. Wnioskowanie o kredyt ratalny lub o pożyczkę ratalną 12
Rozdział 4. Dostępność kanału telefonicznego 13
Rozdział 5. Dostępność kanału stacjonarnego 14
Rozdział 6. Dostępność komunikacyjno-informacyjna 17
6.1. Dostępne dokumenty i komunikacja tekstowa 17
6.2. Obsługa w polskim języku migowym 18
6.3. Kontakt w sprawie dostępności 19
Rozdział 7. Skargi na brak dostępności 19

W tym dokumencie o sobie piszemy per my (np. nas, nam) – mamy na myśli Alior Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, przy ul. Łopuszańskiej 38 D.

Gdy piszemy o naszej stronie internetowej – mamy na myśli www.aliorbank.pl

Gdy piszemy o stronie internetowej naszego Kantoru Walutowego – mamy na myśli www.kantor.aliorbank.pl

Rozdział 1. Informacje ogólne

Chcemy być bankiem dostępnym dla każdego – cel jest jasny, a jego realizacja to nasze zobowiązanie. Nieustannie usuwamy bariery i wprowadzamy kolejne udogodnienia. Dbamy o to, aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły w sposób komfortowy, bezpieczny oraz samodzielny korzystać z oferowanych przez nas usług i kanałów obsługi.

W tym dokumencie znajdziesz informacje o dostępności usług, które kierujemy do klientów indywidualnych (osób, które korzystają z naszych usług na własny użytek, a nie w celach zawodowych czy biznesowych). Informujemy o dostępności rachunków płatniczych, kredytów konsumenckich i hipotecznych oraz usług maklerskich. Opisujemy również działania, które podejmujemy, aby stale podnosić jakość naszych usług bankowych – tak, by każdy klient mógł z nich korzystać bez barier, niezależnie od indywidualnych potrzeb.

Kompleksowo podchodzimy do dostępności naszych usług – zależy nam nie tylko na tym, aby sama usługa była dostępna, ale również kanał, w którym ją oferujemy. Dlatego stale pracujemy nad poprawą dostępności naszych procesów, dokumentów, stron internetowych, aplikacji, a także kanałów obsługi telefonicznej i placówek. O nasze usługi możesz zawsze zapytać naszych pracowników na infolinii, w oddziałach lub placówkach partnerskich (prowadzą je niezależni przedsiębiorcy, którzy współpracują z naszym bankiem na podstawie umowy partnerskiej). Szczegółowe warunki i zasady działania naszych usług umieściliśmy w regulaminach i innych dokumentach. Możesz je sprawdzić:

- na naszej stronie internetowej,
- w naszych placówkach,
- gdy wnioskujesz o usługę.

Robimy wszystko, żeby nasze dokumenty oraz cała komunikacja były zrozumiałe i dostępne. Więcej na ten temat znajdziesz w rozdziale szóstym.

Chcemy, aby kontakt z nami był prosty i przystępny, dlatego rozwijamy różne kanały obsługi, takie jak:

- cyfrowy – nasza strona internetowa, serwisy i aplikacje mobilne,
- telefoniczny – ogólna infolinia, infolinia Biura Maklerskiego i kanał sprzedaży telefonicznej,
- stacjonarny – nasze oddziały i placówki partnerskie.

Z rozdziału drugiego dowiesz się, w jakich kanałach możesz skorzystać z konkretnych usług – od momentu złożenia wniosku aż po codzienną obsługę. Jeśli chcesz poznać więcej szczegółów na temat konkretnych usług i dyspozycji, skontaktuj się z nami – zrobimy wszystko, żeby Ci pomóc.

O dostępności kanałów, w których oferujemy nasze usługi, przeczytasz w rozdziałach trzecim, czwartym i piątym.

W tym dokumencie w odniesieniu do rachunków i powiązanych usług płatniczych używamy określeń, których znaczenie znajdziesz w „Słowniku usług reprezentatywnych”, który umieściliśmy na naszej stronie internetowej, w górnej zakładce „Informacje”.

Rozdział 2. Kanały oferowania usług

2.1. Rachunki i powiązane usługi płatnicze

Wnioskowanie

Rachunek założysz w naszych oddziałach, placówkach partnerskich albo całkowicie online:

- na naszej stronie internetowej i stronie Kantoru Walutowego,
- w serwisie Alior Online i w serwisie Kantoru Walutowego,
- w aplikacji mobilnej Alior Mobile i aplikacji Kantoru Walutowego.

Wyjątkiem jest rachunek płatniczy związany z kartą kredytową, który opisujemy w rozdziałach dotyczących kredytów konsumenckich. Jeśli jesteś naszym klientem i masz z nami podpisaną umowę ramową, możesz założyć rachunek także telefonicznie – z wyjątkiem rachunków dostępnych w Kantorze Walutowym. Dodatkowo, to w jaki sposób możesz założyć rachunek zależy również od jego rodzaju, np. podstawowy rachunek płatniczy otworzymy tylko podczas osobistej wizyty w oddziale lub placówce partnerskiej i tylko wtedy, jeśli nie masz tego rachunku w innym banku.

Podczas rozmowy telefonicznej, w niektórych sytuacjach możemy poprosić Cię, aby proces był przez Ciebie dokończony w kanale cyfrowym, czyli na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej. Może to dotyczyć np. weryfikacji Twojej tożsamości.

Obsługa po zawarciu umowy

W naszych serwisach bankowości internetowej (Alior Online i Kantor Walutowy Online) oraz w aplikacjach mobilnych (Alior Mobile i Kantor Walutowy) możesz korzystać z usług płatniczych, które są powiązane z Twoimi rachunkami. Mogą to być na przykład przelewy, a w przypadku rachunków walutowych transakcje wymiany walut.

Przelewy pomiędzy użytkownikami BLIK i płatności BLIK możesz wykonać jedynie w aplikacji mobilnej Alior Mobile lub w aplikacji Alior Kids - jeśli jesteś dzieckiem w wieku 7-12 lat, a Twój przedstawiciel ustawowy wyraził na to zgodę.

Niektóre metody płatności w e-commerce jak BLIK, płatności kartą czy za pomocą linku (Pay by Link lub Payment Initiation Service) inicjowane są na stronach partnerów zewnętrznych.

Jako rodzic lub inny przedstawiciel ustawowy dziecka w wieku 7-12 lat, możesz zarządzać jego kontem w aplikacji Alior Mobile. Dziecko, za Twoją zgodą, korzysta wtedy z aplikacji Alior Kids.

Większość dyspozycji zrealizujesz także telefonicznie – przez infolinię ogólną – albo w naszych oddziałach i placówkach partnerskich.

2.2. Kredyty konsumenckie

2.2.1. Pożyczka gotówkowa i kredyt konsolidacyjny, karta kredytowa, limit kredytowy Alior Pay oraz limit odnawialny w rachunku

Wnioskowanie

Pożyczkę gotówkową / kredyt konsolidacyjny oferujemy w naszych oddziałach i placówkach partnerskich, poprzez pośredników kredytowych, a także telefonicznie oraz całkowicie online**:**

- na naszej stronie internetowej,
- w bankowości Alior Online,
- w aplikacji mobilnej Alior Mobile.

W niektórych przypadkach, gdy będziesz składać wniosek online, możemy przekierować Cię do kanału telefonicznego, żeby tam dokończyć proces.

Kartę kredytową i limit odnawialny w rachunku oferujemy w naszych oddziałach i placówkach partnerskich oraz telefonicznie. Natomiast, jeśli spełnisz określone kryteria związane z Twoją zdolnością kredytową, zrobisz to w pełni online:

- w bankowości Alior Online lub
- w aplikacji Alior Mobile.

Kartę kredytową World Elite oferujemy tylko w oddziałach. Natomiast **limit kredytowy Alior Pay** uruchomisz tylko w aplikacji Alior Mobile.

Obsługa po zawarciu umowy

W ramach bieżącej obsługi **pożyczki gotówkowej/ kredytu konsolidacyjnego, karty kredytowej i limitu odnawialnego w rachunku** możesz zlecić podstawowe i najczęściej wykorzystywane dyspozycje w Alior Online i Alior Mobile. Większość dyspozycji zlecisz też telefonicznie przez infolinię ogólną i w placówkach partnerskich, a wszystkie w oddziałach.

Z usługi **Alior Pay** możesz korzystać za pomocą Alior Mobile. Niektóre czynności wykonasz też w Alior Online, w oddziałach i placówkach partnerskich lub na infolinii.

2.2.2. Kredyt ratalny i pożyczka ratalna

Wnioskowanie

Kredyt ratalny oferujemy za pośrednictwem naszych partnerów handlowych, zarówno online, jak i w ich sklepach stacjonarnych, a pożyczkę ratalną tylko online. W zależności od partnera handlowego, możesz złożyć wniosek online o kredyt ratalny lub pożyczkę ratalną:

- w całości w naszych serwisach,
- częściowo w serwisie partnera handlowego, a częściowo w naszym – w trakcie procesu automatycznie i bezpiecznie przekierujemy Cię między serwisami.

Obsługa po zawarciu umowy

Gdy zawrzesz z nami umowę o kredyt ratalny lub pożyczkę ratalną, możesz zlecać podstawowe i najczęściej wykorzystywane dyspozycje w Alior Online i Alior Mobile. Większość dyspozycji zlecisz też przez naszą infolinię ogólną, a wszystkie – w oddziałach i placówkach partnerskich.

2.3. Kredyt hipoteczny

Wnioskowanie

Kredyt hipoteczny oferujemy stacjonarnie – w naszych oddziałach lub u pośredników hipotecznych, z którymi współpracujemy w zakresie oferowania kredytu hipotecznego.

Gdy będziesz ubiegać się o kredyt hipoteczny, przedstawimy Ci konkretną ofertę – stacjonarnie lub drogą mailową.

Wniosek o kredyt hipoteczny możesz:

- złożyć osobiście w oddziale lub u naszego partnera handlowego,
- samodzielnie wydrukować, wypełnić, zeskanować i wysłać e-mailem razem z dokumentami, których wymagamy.

Wniosek możesz podpisać wyłącznie stacjonarnie, czyli w oddziale.

Gdy składasz wniosek, a my go sprawdzamy, możemy kontaktować się z Tobą przez SMS, telefon lub e-mail.

Obsługa po zawarciu umowy

Gdy zawrzesz umowę o kredyt, możesz wiele spraw wykonać online. Część dyspozycji zrealizujesz w bankowości internetowej Alior Online. Natomiast w aplikacji Alior Mobile zlecisz podstawowe czynności, czyli sprawdzisz harmonogram, pobierzesz wyciąg czy spłacisz ratę. Niektóre sprawy wymagają Twojej wizyty w naszym oddziale, na przykład wtedy, gdy musimy poprosić Cię o podpis na papierowych dokumentach.

2.4. Usługi maklerskie

Wnioskowanie

W naszym banku możesz skorzystać z następujących usług maklerskich: rachunek maklerski (zamiennie zwany rachunkiem brokerskim), rachunek maklerski IKE, rachunek maklerski IKZE, fundusze inwestycyjne, doradztwo inwestycyjne oraz rachunek OTC Alior Trader dla rynków FOREX.

Umowę możesz podpisać w naszych oddziałach z obsługą maklerską lub całkowicie online:

- na naszej stronie internetowej,
- w bankowości Alior Online – w module inwestycyjnym.

Obsługa po zawarciu umowy

Transakcje związane z naszymi usługami maklerskimi możesz wykonać w Alior Online oraz w naszych innych kanałach cyfrowych, dopasowanych do konkretnej usługi:

- Dla Rachunku Maklerskiego – w aplikacji Alior Giełda.
- Dla rachunku OTC Alior Trader – w aplikacji Alior 4 Trader i serwisie internetowym Alior Trader.
- Dyspozycje, które dotyczą funduszy inwestycyjnych, Giełdy Papierów Wartościowych (GWP) i produktów strukturyzowanych możesz złożyć przez bankowość internetową lub w oddziale naszego banku, który świadczy obsługę maklerską.

Większość dyspozycji możesz złożyć także telefonicznie – na infolinii Biura Maklerskiego lub w oddziałach z obsługą maklerską. Część dyspozycji, na przykład, gdy chcesz udzielić pełnomocnictwa, wymaga Twojej wizyty w oddziale i podpisania dokumentów papierowych.

Rozdział 3. Dostępność kluczowych kanałów cyfrowych

Cały czas rozwijamy nasze serwisy i aplikacje cyfrowe, aby usługi, które w nich oferujemy, były dostępne dla wszystkich klientów. Informacje w tym rozdziale dotyczą działania tych serwisów i aplikacji w ich najnowszych wersjach, przy użyciu najbardziej aktualnych wersji przeglądarek Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox i Apple Safari, a także najnowszych wersji czytników ekranu, takich jak JAWS, NVDA, VoiceOver i TalkBack.

Dostępność kanału cyfrowego oceniliśmy we współpracy z zewnętrznymi audytorami z Kinaole Sp. z. o.o. – firmą specjalizującą się w dostępności cyfrowej, projektowaniu inkluzywnym oraz wdrażaniu dostępnych rozwiązań w życie.

Audytorzy ocenili nasze strony, serwisy, aplikacje i formularze pod kątem zgodności z wymaganiami dostępności według standardu Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 na poziomach A oraz AA, który jest rozwinięciem WCAG w wersji 2.0. Jednocześnie pod kątem zgodności z wymaganiami zawartymi w normie zharmonizowanej EN 301 549.

3.1. Nasze strony internetowe

3.1.1. Nasza strona internetowa

Nasza strona jest dostępna dla osób z szczególnymi potrzebami, szczegółowy zakres wymieniamy poniżej. Te informacje dotyczą polskiej wersji językowej strony.

- Treści nietekstowe, audio oraz wideo w większości mają swoją tekstową alternatywę.
- Portal ma prawidłową kolejność odczytu treści.
- Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.
- Zawartość strony wyświetla się i działa tak samo w każdej orientacji ekranu (pionowej i poziomej).
- Kolor nie jest jedynym wizualnym środkiem przekazywania informacji, wskazywania czynności, skłaniania do reakcji lub rozróżniania elementu wizualnego. Wizualne przedstawienie tekstu lub obrazu tekstu ma kontrast, który wynosi przynajmniej 4,5:1.
- Oprócz napisów rozszerzonych oraz tekstu w postaci grafiki, rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.
- Zawartość strony na ekranie można wyświetlać tak, że nie trzeba przewijać ekranu w poziomie.
- Zastosowany został odpowiedni współczynnik kontrastu dla treści, które nie są tekstem.
- Cała treść oraz zawarte w niej funkcje dostępne są z interfejsu klawiatury.
- Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.
- Dostępny jest mechanizm, który umożliwia pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach internetowych.
- Strony internetowe mają tytuły, które opisują ich cel lub przedstawiają ich temat.
- Jest zachowana poprawna kolejność elementów nawigacji.
- Cel każdego linku może wynikać z samej treści linku, lub też z treści linku powiązanej z programistycznie określonym kontekstem, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
- Istnieje więcej niż jeden sposób zlokalizowania strony w danym serwisie internetowym, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.
- Wszystkie funkcje, które wykorzystują do obsługi gesty wielopunktowe lub oparte na ścieżkach mogą być obsługiwane za pomocą dotyku jednopunktowego bez gestu opartego na ścieżce, chyba że istotny jest gest wielopunktowy lub oparty na ścieżce.
- Język naturalny części lub frazy zawartej w treści może odczytać program komputerowy, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.
- Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.
- Pojawiają się etykiety lub instrukcje, kiedy w treści wymagane jest wprowadzenie informacji przez użytkownika.

3.1.1.1. Wnioski o rachunki płatnicze i rachunki maklerskie dla klienta niezalogowanego

Wnioski o rachunki płatnicze (z wyjątkiem rachunku płatniczego związanego z kartą kredytową, który opisujemy w rozdziale dotyczącym kredytów konsumenckich) i maklerskie dostępne na naszej stronie są przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi wymaganiami – między innymi w poniższych obszarach.

- Instrukcje nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak kolor czy kształt. Fokus klawiatury jest dobrze widoczny.
- Kolejność odczytu jest zgodna z wizualnym i semantycznym układem treści.
- Pola formularzy są oznaczone tak, aby można było określić ich przeznaczenie.
- Strona dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika ze szczególnym uwzględnieniem orientacji urządzenia. Nie trzeba przewijać treści w dwóch kierunkach, a użytkownik może zmienić odstępy w tekście.
- Grafiki mają tekst alternatywny.
- Zastosowany został odpowiedni współczynnik kontrastu dla treści, które nie są tekstem.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie strony. W tym również podczas przenoszenia fokusu oraz wypełniania formularzy. Nie ma błyskających elementów.
- Dostępne skróty klawiaturowe nie wpływają na obsługę technologii asystujących.
- Obsługa strony nie wymaga od użytkownika złożonych gestów lub ruchu urządzeniem. Jednocześnie wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną czy technologii asystujących.
- Język główny treści oraz fragmentów jest odpowiednio oznaczony.
- Nawigacja na stronie jest przedstawiona w spójny sposób.

3.1.1.2. Wnioski o usługi związane z kredytem konsumenckim dla klienta niezalogowanego

Wnioski o usługi kredytowe, dostępne bez logowania na naszej stronie, są przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi wymaganiami. Zakres dostępności opisujemy poniżej.

- Instrukcje nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak kolor czy kształt. Zachowany jest również współczynnik kontrastu tekstu do tła.
- Kolejność odczytu jest zgodna z wizualnym i semantycznym układem treści.
- Strona dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika ze szczególnym uwzględnieniem orientacji urządzenia. Nie trzeba przewijać treści w dwóch kierunkach, a użytkownik może zmienić odstępy w tekście.
- Pola formularzy są oznaczone tak, aby można było określić ich przeznaczenie.
- Grafiki mają tekst alternatywny.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie strony. W tym również podczas przenoszenia fokusu. Nie ma błyskających elementów.
- Nie występują pułapki klawiaturowe, a dostępne skróty klawiaturowe nie wpływają na obsługę technologii asystujących.
- Czas wszystkich treści i funkcji, które są ograniczone czasowo, można przedłużać lub trwają wystarczająco długo.
- Obsługa strony nie wymaga od użytkownika złożonych gestów lub ruchu urządzeniem. Jednocześnie wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną czy technologii asystujących.
- Język główny treści oraz fragmentów jest odpowiednio oznaczony.
- Nawigacja na stronie jest przedstawiona w spójny sposób.
- Użytkownik może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane zanim je wyśle.

3.1.2. Strona Kantor Walutowy

Strona naszego Kantoru Walutowego jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami – w zakresie opisanym poniżej. Informacje te dotyczą polskiej wersji językowej strony.

- Portal ma prawidłową kolejność odczytu treści.
- Treści nietekstowe, audio oraz wideo w większości mają swoją tekstową alternatywę.
- Instrukcje, jak rozumieć i operować treścią, nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.

- Zawartość strony wyświetla się i działa tak samo w każdej orientacji ekranu (pionowej i poziomej).
- Kolor nie jest jedynym wizualnym sposobem do przekazywania informacji, wskazywania działań, zachęcania do reakcji ani rozróżnienia elementów wizualnych. Wizualne przedstawienie tekstu lub obrazu tekstu ma kontrast, który wynosi przynajmniej 4,5:1.
- Oprócz napisów rozszerzonych oraz tekstu w postaci grafiki, rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcji.
- Zawartość strony na ekranie można wyświetlać tak, by nie trzeba było przewijać ekranu w poziomie.
- Zastosowany został odpowiedni współczynnik kontrastu dla treści, które nie są tekstem.
- Cała treść oraz zawarte w niej funkcje dostępne są z interfejsu klawiatury.
- Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.
- Dostępny jest mechanizm, który umożliwia pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach internetowych.
- Strony internetowe mają tytuły, które opisują ich cel lub przedstawiają ich temat.
- Jest zachowana poprawna kolejność elementów nawigacji.
- Cel każdego linku może wynikać z samej treści linku, lub też z treści linku powiązanej z programistycznie określonym kontekstem, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
- Stronę w serwisie internetowym można znaleźć na więcej niż jeden sposób. Wyjątkiem są strony, które wynikają z jakiejś procedury lub są jednym z jej etapów.
- Wszystkie funkcje, które wykorzystują do obsługi gesty wielopunktowe lub oparte na ścieżkach, mogą być obsługiwane za pomocą dotyku jednopunktowego bez gestu opartego na ścieżce. Poza przypadkami, gdy istotny jest gest wielopunktowy lub oparty na ścieżce.
- Język naturalny części lub frazy zawartej w treści może zostać odczytany przez program komputerowy, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.
- Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.
- Pojawiają się etykiety lub instrukcje, kiedy w treści wymagane jest wprowadzenie informacji przez użytkownika.

3.2. Serwisy bankowości internetowej

3.2.1. Bankowość internetowa Alior Online

Bankowość internetowa Alior Online jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres tej dostępności podajemy poniżej. Te informacje dotyczą polskiej wersji językowej bankowości internetowej Alior Online.

- Zamiast obrazów z tekstem stosuje się rzeczywisty tekst, skalowalny i dostępny dla czytników ekranu.
- Można aktywować lub dezaktywować automatyczne odtwarzanie.
- Kolejność odczytu jest zgodna z wizualnym i semantycznym układem treści.
- Instrukcje nie są oparte wyłącznie o właściwości zmysłowe, a odbiór nie jest oparty na kolorze lub kształcie.
- Strona dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika. Nie trzeba przewijać treści w dwóch kierunkach.
- Etykiety wraz z instrukcjami są zgodne z nazwą przekazywaną do technologii asystujących.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie strony. Nie ma błyskających elementów.
- Nie występują pułapki klawiaturowe. Nie ma skrótów klawiaturowych, które mogłyby mieć wpływ na obsługę technologii asystujących.

- Czas wszystkich treści i funkcjonalności, które mają ograniczenia czasowe, można przedłużać lub trwa wystarczająco długo.
- Użytkownik może dotrzeć do treści na więcej niż jeden sposób.
- Obsługa strony nie wymaga od użytkownika złożonych gestów lub ruchu urządzeniem. Jednocześnie wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną do technologii asystujących.
- Język główny treści jest odpowiednio oznaczony, a występujące obce słowa i określenia w większości oznaczone są odpowiednim językiem.
- Użytkownik może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane, zanim je wyśle.

3.2.2. Moduł inwestycyjny w bankowości internetowej Alior Online

Moduł inwestycyjny w bankowości internetowej Alior Online jest dostępny dla osób ze szczególnymi. Zakres jego dostępności opisujemy poniżej. Te informacje dotyczą polskiej wersji językowej bankowości internetowej Alior Online.

- Zamiast obrazów z tekstem jest rzeczywisty tekst, skalowalny i dostępny dla czytników ekranu.
- Instrukcje nie są oparte wyłącznie o właściwości zmysłowe, a odbiór nie jest oparty na kolorze lub kształcie.
- Formularze mają pola, które są oznaczone tak, by było możliwe określnie ich przeznaczenia. Komunikaty błędów są w większości są dobrze opisane.
- Strona dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika. Nie trzeba przewijać treści w dwóch kierunkach.
- Nie ma błyskających elementów.
- Nie ma skrótów klawiaturowych, które mogłyby mieć wpływ na obsługę technologii asystujących.
- Czas wszystkich treści i funkcji, które są ograniczone czasowo, można przedłużać lub trwa wystarczająco długo.
- Obsługa strony nie wymaga od użytkownika złożonych gestów lub ruchu urządzeniem. Jednocześnie wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną do technologii asystujących.
- Język główny treści jest odpowiednio oznaczony, a występujące obce słowa i określenia w większości oznaczone są odpowiednim językiem.
- Użytkownik może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane, zanim je wyśle.

3.2.3. Bankowość internetowa Kantor Online

Przeprowadziliśmy wewnętrzny audyt bankowości internetowej Kantor Online w zakresie zgodności ze standardami WCAG 2.1. na poziomie A i AA i wyeliminowaliśmy większość błędów.

Serwis Kantoru Walutowego jest dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami między innymi w zakresie, który wymieniamy poniżej. Informacje te dotyczą polskiej wersji językowej bankowości internetowej Kantor Online.

- Grafiki, zdjęcia oraz inne treści nietekstowe mają swoją alternatywę oraz nie są obrazami tekstu, który nie ma innej prezentacji.
- Kolejność odczytu jest zgodna z wizualnym i semantycznym układem treści.
- Instrukcje nie są oparte wyłącznie o właściwości zmysłowe i odbiór nie jest oparty na kolorze lub kształcie. Zachowany jest współczynnik kontrastu tekstu do tła oraz elementów nietekstowych. Dobrze widoczny jest fokus klawiatury.
- Strona dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika. Nie trzeba przewijać treści w dwóch kierunkach, a użytkownik może zmienić odstępy w tekście.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie strony. Nie ma błyskających elementów.

- Obsługa klawiaturą jest możliwa bez użycia myszy. Nie występują pułapki klawiaturowe, a dostępne skróty klawiaturowe nie wpływają na obsługę technologii asystujących.
- Czas wszystkich treści i funkcji, które są ograniczone czasowo, można przedłużać lub trwa wystarczająco długo.
- Dostępny jest mechanizm, który pozwala pominąć bloki treści, które powtarzają się na wielu stronach internetowych.
- Struktura i układ treści pozwalają zrozumieć relacje między informacjami. Pomagają w tym jasne i klarowne tytuły ekranów oraz nagłówki, które są zgodne na nazwą przekazywaną do technologii asystujących.
- Większość akcji można przerwać lub cofnąć.
- Język główny treści jest odpowiednio oznaczony, a obce słowa i określenia w większości oznaczone są odpowiednim językiem.
- Nawigacja w aplikacji jest przedstawiona w spójny sposób. Identyfikacja komponentów możliwa jest dzięki zachowaniu spójności opisu i wyróżniania wizualnego.
- Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu. Komunikaty błędów opisują, w jaki sposób poprawić nieprawidłową wartość pola.
- Użytkownik może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane, zanim je wyśle.

3.3. Aplikacje mobilne

3.3.1. Aplikacja mobilna Alior Mobile

Aplikacja Alior Mobile jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres jej dostępności opisujemy poniżej. Informacje te dotyczą polskiej wersji językowej aplikacji mobilnej Alior Mobile.

- Instrukcje nie są oparte wyłącznie o właściwości zmysłowe, a odbiór nie jest oparty na kolorze lub kształcie.
- Pola formularzy są oznaczone tak, aby można było określić ich przeznaczenie.
- Strona dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika. Nie trzeba jej przewijać w dwóch kierunkach.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie strony. W tym również podczas przenoszenia fokusu. Nie ma błyskających elementów.
- Dostępne skróty klawiaturowe nie wpływają na obsługę technologii asystujących.
- Użytkownik może dotrzeć do treści na więcej niż jeden sposób.
- Obsługa strony nie wymaga od użytkownika złożonych gestów lub ruchu urządzeniem. Jednocześnie wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną do technologii asystujących.
- Nawigacja na stronie jest przedstawiona w spójny sposób.
- Użytkownik może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane, zanim je wyśle.

3.3.2. Aplikacja mobilna Alior KIDS

Aplikacja Alior KIDS jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres jej dostępności opisujemy poniżej.

- Zamiast obrazów z tekstem stosuje się rzeczywisty tekst, skalowalny i dostępny dla czytników ekranu.
- Instrukcje nie są oparte wyłącznie o właściwości zmysłowe, a odbiór nie jest oparty na kolorze lub kształcie.
- Aplikacja dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika. Użytkownik może powiększyć tekst bez utraty funkcji. Nie musi przewijać treści w dwóch kierunkach.
- Formularze mają pola, które są oznaczone tak, by można było określić ich przeznaczenie. Komunikaty błędów opisują, w jaki sposób poprawić nieprawidłową wartość pola.
- Istnieje mechanizm, który pozwala pominąć powtarzające się treści. Pomagają w tym jasne i klarowne etykiety i nagłówki.

- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną czy technologii asystujących.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie aplikacji. W tym również podczas przenoszenia fokusu klawiatury oraz wypełniania pól formularza. Nie ma błyskających elementów.
- Nie ma skrótów klawiaturowych, które mogłyby mieć wpływ na obsługę technologii asystujących.
- Użytkownik może dotrzeć do treści na więcej niż jeden sposób.
- Obsługa aplikacji nie wymaga od użytkownika złożonych gestów lub ruchu urządzeniem. Wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną czy technologii asystujących.
- Język główny treści oraz fragmentów jest odpowiednio oznaczony.
- Nawigacja w aplikacji jest przedstawiona w spójny sposób. Identyfikacja komponentów możliwa jest dzięki zachowaniu spójności opisu i wyróżniania wizualnego.
- Użytkownik ma może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane, zanim je wyśle.

3.3.3. Aplikacja mobilna Alior Giełda

Aplikacja Alior Giełda jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres jej dostępności opisujemy poniżej.

- Grafiki, zdjęcia oraz inne treści nietekstowe w większości mają swoją alternatywę oraz nie są obrazami tekstu, który nie ma innej prezentacji.
- Kolejność odczytu jest w większości zgodna z wizualnym i semantycznym układem treści.
- Instrukcje nie są oparte wyłącznie o właściwości zmysłowe, a odbiór nie jest oparty na kolorze lub kształcie. Zachowany jest również współczynnik kontrastu tekstu do tła oraz elementów nietekstowych. Dobrze widoczny jest fokus klawiatury.
- Aplikacja dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika ze szczególnym uwzględnieniem orientacji urządzenia. Nie trzeba przewijać treści w dwóch kierunkach, a użytkownik może zmienić rozmiar tekstu.
- Formularze mają, opisane przez etykiety, pola, które są oznaczone tak, aby można było określić ich przeznaczenie. Komunikaty błędów są powiązane i dobrze opisane.
- Przyciski i linki są opisane tak, by ich cel był jasny, również poza kontekstem.
- Struktura i układ treści umożliwiają zrozumieć relację między informacjami. Pomagają w tym jasne i klarowne tytuły ekranów, nagłówki oraz etykiety wraz z instrukcjami, które są zgodne na nazwą przekazywaną do technologii asystujących.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie aplikacji. W tym również podczas przenoszenia fokusu. Nie ma błyskających elementów.
- Nie występują pułapki klawiaturowe. Nie ma skrótów klawiaturowych, które mogłyby mieć wpływ na obsługę technologii asystujących.
- Czas wszystkich treści i funkcji, które są ograniczone czasowo, można przedłużać lub trwa wystarczająco długo.
- Wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne z nazwami odczytywanymi przez technologie asystujące.
- Język główny treści oraz fragmentów jest odpowiednio oznaczony.
- Można zidentyfikować komponenty dzięki spójności opisu i wyróżniania wizualnego.
- Użytkownik może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane, zanim je wyśle.
- Każdy element jest opisany tak, aby można było łatwo go rozpoznać. Technologie asystujące bez problemu interpretują, do czego dany element służy i co można z nim zrobić.

3.3.4. Aplikacja mobilna Kantor Walutowy

Aplikacja Kantor Walutowy jest dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami – w zakresie opisanym poniżej.

- Zamiast obrazów z tekstem stosuje się rzeczywisty tekst, skalowalny i dostępny dla czytników ekranu.
- Instrukcje nie są oparte wyłącznie o właściwości zmysłowe i odbiór nie jest oparty na kolorze lub kształcie. Zachowany jest również współczynnik kontrastu elementów nietekstowych. Dobrze widoczny jest fokus klawiatury.
- Aplikacja dopasowuje się do ustawień urządzenia i użytkownika. Nie trzeba przewijać treści w dwóch kierunkach.
- Formularze mają pola, które są oznaczone tak, aby można było określić ich przeznaczenie. Komunikaty statusu i błędów są ogłaszane przez czytnik ekranu w odpowiednim momencie.
- Istnieje mechanizm pomijania powtarzających się treści.
- Etykiety i instrukcje są zgodne z nazwami odczytywanymi przez technologie asystujące.
- Dynamiczne komponenty nie powodują nieoczekiwanych zmian, które mogą wpływać na postrzeganie aplikacji. W tym również podczas wypełniania pól formularza. Nie ma błyskających elementów.
- Obsługa klawiaturą jest możliwa bez użycia myszy. Nie występują pułapki klawiaturowe. Nie ma skrótów klawiaturowych, które mogą mieć wpływ na obsługę technologii asystujących.
- Czas wszystkich treści i funkcji, które są ograniczone czasowo, można przedłużać lub trwa wystarczająco długo.
- Użytkownik może dotrzeć do treści na więcej niż jeden sposób.
- Obsługa aplikacji nie wymaga od użytkownika złożonych gestów lub ruchu urządzeniem. Wykonany gest lub akcję można przerwać lub cofnąć.
- Etykiety i instrukcje są zgodne na nazwą przekazywaną czy technologii asystujących.
- Język główny treści oraz fragmentów jest odpowiednio oznaczony.
- Elementy można łatwo rozpoznać dzięki spójnym opisom i wyraźnemu wyglądowi.
- Użytkownik może przeglądać, poprawiać i potwierdzać dane, zanim je wyśle.

3.4. Wnioskowanie o kredyt ratalny lub o pożyczkę ratalną

Wniosek online o kredyt ratalny lub pożyczkę ratalną, udostępniony w naszych serwisach bankowych jest dostępny w zakresie opisanym przez nas poniżej.

- Treści nietekstowe takie jak np. obrazki w większości mają swoją tekstową alternatywę.
- Wniosek ma prawidłową kolejność odczytu treści.
- Zawartość wniosku ratalnego online wyświetla się i działa tak samo w każdej orientacji ekranu (pionowej i poziomej).
- Kolor nie jest jedynym wizualnym środkiem przekazywania informacji. Większość elementów ma kontrast, który wynosi przynajmniej 4,5:1.
- Większość instrukcji we wniosku online nie opiera się tylko na kolorze, kształcie ani innych cechach zmysłowych.
- Zawartość wniosku internetowego na ekranie jest wyświetlana tak, że nie trzeba przewijać ekranu w poziomie.
- Zastosowany został odpowiedni współczynnik kontrastu dla treści, które nie są tekstem.
- Wniosek internetowy jest dostępny z poziomu klawiatury. Wszystkie elementy dostępne z interfejsu klawiatury mają wizualny fokus.
- Wniosek ratalny online nie ma w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy. Błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.
- Na wniosku internetowym zaimplementowano tytuły, które opisują cel lub przedstawiają temat zawarty w ramach poszczególnych etapów wniosku.
- W ramach wniosku ratalnego online jest zachowana poprawna kolejność elementów nawigacji.
- Cel każdego linku wynika z jego treści lub z treści w jego otoczeniu, chyba że i tak byłby on niejasny dla użytkownika.

- Wszystkie elementy interaktywne wniosku ratalnego online mają właściwe oznaczenie semantyczne. Dzięki temu można korzystać z wniosku za pośrednictwem narzędzi asystujących (czytników).
- Wniosek internetowy jest udostępniony w prostym języku, który może być odczytany przez program komputerowy. Znajdują się w nim jednak nazwy własne, wyrażenia techniczne, słowa w nieokreślonym języku oraz słowa i frazy, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.
- Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.
- Wniosek internetowy zawiera etykiety i/lub instrukcje tam, gdzie wymagane jest wprowadzanie informacji przez użytkownika. Są one programistycznie powiązane z polami formularza wniosku internetowego.
- W ramach wniosku internetowego zaimplementowano odpowiednie komunikaty, które pojawią się, kiedy sterowanie wnioskiem jest czasowo niedostępne ze względu na ładowanie danych.

Cały czas pracujemy nad zwiększaniem dostępności naszych stron internetowych, serwisów internetowych i aplikacji mobilnych, aby wyeliminować wszystkie niezgodności. Planujemy kolejne audyty i ponowne przeglądy, aby na bieżąco ulepszać nasze kanały cyfrowe, by były jak najlepiej dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Rozdział 4. Dostępność kanału telefonicznego

Rozwijamy nasz kanał telefoniczny w taki sposób, aby, jak najwięcej spraw dało się załatwić z jego pomocą – wygodnie i szybko. Nasi pracownicy systematycznie się doszkalają, żeby obsłużyć Cię skutecznie i na najwyższym poziomie.

Funkcjonuje u nas infolinia ogólna i infolinia dla usług Biura Maklerskiego.

Nasza ogólna infolinia działa w dwóch trybach:

- tryb ograniczonej obsługi – dostępny całodobowo, jeśli Twoja sprawa dotyczy bezpieczeństwa albo chcesz odblokować dostęp do bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej,
- tryb pełnej obsługi – dostępny w godzinach, które podajemy na naszej stronie.

Korzystamy z udogodnień technologicznych, dlatego część Twoich spraw możemy obsłużyć za pomocą automatycznych systemów. Nie musisz rozmawiać z pracownikiem infolinii. Na przykład nasza wirtualna asystentka InfoNina przekaże Ci informacje, jak poruszać się po systemach bankowych albo sprawdzi, jaka kwota kredytu pozostała Ci do spłaty.

Szczegółowe informacje o godzinach pracy ogólnej infolinii znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce „Kontakt”.

Z kolei informacje o infolinii Biura Maklerskiego znajdziesz na naszej stronie internetowej w sekcji Biura Maklerskiego w zakładce „Kontakt”.

Zakres obsługi

Nasz kanał telefoniczny działa w zakresie:

- informacyjnym – między innymi udzielimy Ci informacji o naszej ofercie, zasadach bezpiecznego bankowania, bankowości internetowej, aplikacjach mobilnych, dostępności usług oraz podpowiemy, jak samodzielnie załatwić swoją sprawę,
- sprzedażowym – możesz na przykład złożyć wniosek o konto lub kartę debetową,
- obsługowym – możesz na przykład zastrzec kartę, sprawdzić saldo lub wykonać przelew.

Skontaktujesz się z nami telefonicznie – bezpośrednio lub z pośrednictwem tłumacza online polskiego języka migowego (PJM).

Kontakt w polskim języku migowym

W przypadku rozmowy za pośrednictwem tłumacza PJM, infolinia działa w zakresie informacyjnym – udzielamy informacji, które nie wymagają dostępu do danych klienta. W zakresie transakcyjnym możemy Ci podpowiedzieć, jak poruszać się po naszych aplikacjach i serwisach, aby samodzielnie znaleźć odpowiednie opcje i wykonać potrzebną czynność.

Opcję tłumacza online znajdziesz na dole naszej strony internetowej, w zakładce „Tłumacz Migam". Po połączeniu, przekaż tłumaczowi, w jakiej sprawie dzwonisz. Tłumacz skontaktuje się z nami w Twoim imieniu i będzie tłumaczyć rozmowę na bieżąco.

Usługa tłumaczenia na infolinii jest dostępna od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00 – 18.00.

Kontakt bezpośredni

Podczas bezpośredniej rozmowy z konsultantem, możesz skorzystać z zakresu informacyjnego, sprzedażowego i obsługowego. Dlatego, gdy połączysz się z naszą infolinią, poprosimy Cię o wybór tematu rozmowy. Zrobisz to na dwa sposoby:

- tonowo – możesz wybrać odpowiedni przycisk na klawiaturze telefonu,
- głosowo – możesz powiedzieć naszemu botowi, w jakiej sprawie dzwonisz (opcja jest dostępna w trybie pełnej obsługi, na ogólnej infolinii).

Podczas telefonicznej rozmowy z konsultantem możesz złożyć wniosek o wybrane usługi. Jednym z elementów procesu jest zapoznanie się z dokumentami, które prześlemy Ci przez e-mail. Jeśli wolisz, możemy w trakcie procesu przekierować Cię do odpowiedniego portalu, gdzie będziesz mógł zapoznać się z dokumentami i podpiszesz umowę. Nasz portal spełnia najważniejsze wytyczne zgodnie ze standardem WCAG 2.1. A i AA, dzięki temu mogą z niego korzystać osoby ze szczególnymi potrzebami.

Rozdział 5. Dostępność kanału stacjonarnego

Dążymy do tego, żeby wizyta w naszych oddziałach i placówkach partnerskich była komfortowa dla wszystkich naszych klientów. Dlatego usuwamy bariery architektoniczne, dbamy o czytelne oznaczenie dostępności punktów obsługi i wprowadzamy nowe udogodnienia. Nasi doradcy znają zasady obsługi osób z różnymi potrzebami i zasady prostego języka. Podczas wizyty w placówce otrzymasz także informacje o dostępności naszych usług i wsparcie, jak z nich skorzystać.

Zdecydowana większość naszych oddziałów i placówek partnerskich jest przystosowana do obsługi osób korzystających z wózka. W niektórych placówkach możesz jednak napotkać bariery ze względu na ograniczenia architektoniczne lub lokalizacyjne. Szczegółowe informacje w zakresie dostępności i udogodnień w poszczególnych oddziałach oraz placówkach partnerskich znajdziesz na naszej stronie internetowej, w zakładce „Mapa oddziałów".

Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Udogodnienia dla osób g/Głuchych i niedosłyszących:

- Dostęp do tłumacza polskiego języka migowego online – w każdym oddziale i placówce partnerskiej.
- Pętle indukcyjne – w większości oddziałów.
- Osobne i wygłuszone pomieszczenia, które zapewniają komfort rozmowy – w większości oddziałów.

Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących:

- Urządzenia, które są wyposażone w czytnik ekranu – w każdym oddziale.
- Można podpisać umowy z wykorzystaniem tuszowego odcisku palca – w każdym oddziale i placówce partnerskiej.
- Można skorzystać z lup powiększających – w każdym oddziale.
- Wybrana przez Ciebie osoba może głośno odczytać dla Ciebie tekst, na przykład umowy, w warunkach, które gwarantują prywatność – w każdym oddziale.

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością ruchu:

- Wygodne stanowiska obsługi dostosowane do potrzeb osób, które poruszają się na wózkach – w większości oddziałów.
- Drzwi, które możesz otworzyć bez większego wysiłku – w większości oddziałów i placówek partnerskich.
- Toalety, które są przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami – w większości oddziałów.

Pozostałe udogodnienia:

- Obsługujemy poza kolejnością kobiety w ciąży, osoby starsze, z niepełnosprawnością – w każdym oddziale i placówce partnerskiej.
- Możesz wejść z psem asystującym – w każdym oddziale i placówce partnerskiej.
- Udostępniamy bezpieczną i bezpłatną sieć WiFi – w każdym oddziale.
- Jeśli potrzebujesz, możesz ustanowić pełnomocnika – w każdym oddziale i placówce partnerskiej.
- Swoje sprawy załatwisz bez wizyty w oddziale – nasi bankierzy z niektórych oddziałów i placówek partnerskich mogą przyjechać do Twojego domu.

Bankomaty i wpłatomaty

W większości naszych oddziałów i placówek partnerskich znajdują się bankomaty i wpłatomaty. O tym, jakie mają udogodnienia, w tym dla osób ze szczególnymi potrzebami, dowiesz się z mapy oddziałów na naszej stronie internetowej, w zakładce „Mapa oddziałów”.

Udogodnienia dostępne w naszych urządzeniach:

- podjazd i przestrzeń dla osób poruszających się na wózkach – większość urządzeń,
- transakcje bez użycia karty – zbliżeniowo i za pomocą BLIK-a – wszystkie urządzenia,
- klawiatura numeryczna z oznaczeniem w brajlu – wszystkie urządzenia,
- opis elementów urządzenia w brajlu – zdecydowana większość urządzeń,
- obsługa głosowa przez Twoje słuchawki – zdecydowana większość urządzeń.

Oznaczenia na placówkach

Oznaczamy nasze oddziały i placówki partnerskie – na drzwiach części z nich znajdziesz już informacje o dostępności architektonicznej oraz udogodnieniach wybranego oddziału lub placówki partnerskiej:

Oznaczenie	Opis / Znaczenie
	Dostępne dla osób poruszających się na wózku
	Dostępne z asystą dla osób poruszających się na wózku
	Tłumacz online polskiego języka migowego
	Pętla indukcyjna
	Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
	Możliwość wejścia z psem asystującym

Mapa oddziałów i placówek partnerskich

Jeszcze więcej informacji o dostępności kanału stacjonarnego znajdziesz na naszej stronie internetowej, w zakładce „Mapa oddziałów”.

Gdy wybierzesz konkretny oddział lub placówkę partnerską, zobaczysz te same oznaczenia, które wymieniamy powyżej. Umieszczamy je również na drzwiach lokalów. Oprócz tego na „Mapie oddziałów” umieściliśmy informacje, które pomogą Ci zaplanować dojazd. Dowiesz się, czy w wybranym przez Ciebie miejscu jest bankomat, wpłatomat i jakie ma udogodnienia.

Oznaczenia, które dotyczą dojazdu

Oznaczenie	Opis / Znaczenie
	Parking w odległości do 100 metrów
	Parking z miejscami dla osób z niepełnosprawnościami w odległości do 100 metrów
	Przystanek komunikacji publicznej w odległości do 300 metrów

Oznaczenia, które dotyczą bankomatu, wpłatomatu

Oznaczenie	Opis / Znaczenie
	Bankomat, wpłatomat
	Bankomat z obsługą głosową ma wejście na słuchawki
	Urządzenie z funkcją zbliżeniową

Rozdział 6. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Zależy nam, żeby dobrze się z Tobą komunikować. Dbamy o to, aby wszystkie informacje, które przekazujemy, były dostępne i napisane prostym językiem. Chcemy też, żeby kontakt z nami był dla Ciebie komfortowy, niezależnie od Twojej sytuacji, potrzeb czy kanału, który wybierzesz.

6.1. Dostępne dokumenty i komunikacja tekstowa

Od 2019 roku konsekwentnie wdrażamy zasady prostego języka w naszej komunikacji. Dążymy do tego, aby tworzyć treści, które są przejrzyste, zrozumiałe i dostosowane do potrzeb wszystkich odbiorców. W tym celu opracowaliśmy również standard dostępnych dokumentów dla czytników ekranów i dostosowujemy do niego naszą komunikację.

Nasze działania:

- Każdego miesiąca upraszczamy od kilkudziesięciu do kilkuset tekstów – od wiadomości e mail i formularzy po umowy oraz regulaminy. Rocznie jest to nawet 2 000 treści.

- Opracowaliśmy wewnętrzny podręcznik prostego języka, który zawiera zarówno podstawowe zasady, jak i wskazówki redakcyjne oraz poprawnościowe – korzystamy z niego, aby tworzyć spójną i prostą komunikację.
- Kilka tysięcy naszych pracowników ukończyło szkolenia z zasad prostego języka, w tym zespoły odpowiedzialne za kontakt z klientami.
- Stworzyliśmy wewnętrzną sieć ambasadorów prostego języka, którzy ukończyli specjalistyczne szkolenia prowadzone przez Fundację Języka Polskiego. Nasi eksperci dzielą się wiedzą w swoich zespołach i identyfikują treści wymagające uproszczenia.
- Działamy również w grupach roboczych przy Związku Banków Polskich, współtworzymy „Dobre praktyki prostej komunikacji bankowej". Podpisaliśmy „Deklarację banków w sprawie standardu prostego języka".
- Rozwijamy kompetencje w zakresie tworzenia i audytowania dokumentów, żeby zapewnić ich dostępność dla osób, które korzystają z czytników ekranu.

Co już mamy

Część dokumentów, które dotyczą usług kredytowych oraz rachunków płatniczych jest już napisana prostym językiem. Upraszczamy również komunikację mailową, SMS-y i komunikaty push.

Niektóre, uproszczone przez nas treści, zostały wyróżnione certyfikatami przyznawanymi przez Pracownię Prostej Polszczyzny oraz Fundację Języka Polskiego. Wyróżnienia otrzymały m.in.:

- e-mail ofertowy Alior Pay – certyfikat „Językowy Znak Jakości",
- e-mail ofertowy KJO (Konto Jakże Osobiste) – certyfikat „Językowy Znak Jakości,"
- zakładka www dotycząca Alior Mobile – certyfikat „Językowy Znak Jakości",
- komunikaty FAQ bota InfoNina – certyfikat Pracowni Prostej Polszczyzny,
- umowy bankowe:
  - „Umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego",
  - „Umowa rachunku oszczędnościowego",
  - „Umowa zintegrowana",
  - „Umowa o kartę debetową do rachunku",
  - „Umowa o świadczenie usług oferowanych przez bank dla osoby fizycznej (umowa ramowa)".

Nieustannie pracujemy nad tym, aby zwiększać dostępność naszych dokumentów tak, aby każda osoba mogła zapoznać się z nimi bez problemów.

Na Twoje życzenie możemy przygotować niektóre dokumenty w wybranej przez Ciebie formie, czyli:

- nagranie audio,
- nagranie wizualne treści w polskim języku migowym,
- wydruk w alfabecie Braille'a,
- wydruk z czcionką łatwiejszą do czytania.

Wniosek o indywidualnie przygotowany dokument złożysz w każdym oddziale i placówce partnerskiej, przez infolinię, w zakładce „Kontakt" w Alior Online i Alior Mobile, a także przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej. Wybrane dokumenty przygotujemy w ciągu 7 dni od dnia, w którym złożysz wniosek. Otrzymasz od nas SMS lub e-mail, gdy przygotujemy dla Ciebie dokument.

6.2. Obsługa w polskim języku migowym

Zapewniamy tłumacza online polskiego języka migowego (PJM) we wszystkich naszych oddziałach i placówkach partnerskich oraz na infolinii – tam, gdzie tego potrzebujesz.

We wszystkich naszych punktach stacjonarnych możesz skorzystać z tłumacza polskiego języka migowego online w pełnym zakresie obsługi danej placówki. Usługa jest dostępna w godzinach pracy placówek.

Na infolinii udzielamy informacji, które nie wymagają dostępu do danych klienta. Informujemy o naszej ofercie, zasadach bezpiecznego bankowania oraz odpowiadamy na pytania o bankowość internetową, aplikacje mobilne czy oferowane przez nas produkty. Usługa tłumaczenia na infolinii jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 18.00.

Obsługę w polskim języku migowym realizujemy we współpracy z firmą Migam. Więcej informacji o usłudze znajdziesz na naszej stronie w zakładce „Tłumacz Migam".

6.3. Kontakt w sprawie dostępności

O tym, jak dbamy o dostępność naszych usług, dowiesz się:

- z tego **dokumentu „Informacja o dostępności usług bankowości detalicznej",** który znajdziesz też na naszej stronie internetowej w zakładce „Dostępność", o jego wersję papierową możesz poprosić w naszych placówkach,
- z informacji na naszej stronie internetowej, które umieściliśmy w zakładce „Dostępność",
- od naszych doradców, przede wszystkim w placówkach i na infolinii.

Możesz się z nami skontaktować:

- osobiście w placówkach naszego banku,
- telefonicznie pod numerem: (+48) 12 370 70 00, (+48) 799 608 502 (opłata za połączenie jest zgodna z taryfą operatora),
- elektronicznie: w bankowości internetowej Alior Online, w aplikacji mobilnej Alior Mobile, przez formularz na naszej stronie, na nasz adres e-mail kontakt@alior.pl i na adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
- listownie na adres: Alior Bank S.A., ul. Łopuszańska 38D, 02-232 Warszawa.

Rozdział 7. Skargi na brak dostępności

Jeśli masz pytania o dostępność naszych usług lub zauważysz brak dostępności – daj nam znać. Zrób to przez formularz kontaktu na naszej stronie, w zakładce „Dostępność" lub w innym, wygodnym dla Ciebie kanale kontaktu. Odpowiemy na Twoje pytanie i postaramy się znaleźć dostępne dla Ciebie rozwiązanie.

Możesz również złożyć skargę na brak dostępności naszych usług.

Jak możesz złożyć skargę

W skardze musisz wskazać

- Twoje imię i nazwisko,
- Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu i kanał kontaktu, który preferujesz,
- nazwa usługi lub produktu, których dotyczy skarga oraz szczegółowy opis, na czym polega bariera utrudniająca lub uniemożliwiająca dostępność Twoje żądanie, abyśmy zapewnili dostępność usługi lub produktu.

Ważne!

Jeśli skarga nie będzie zawierać informacji, które wymieniamy powyżej, możemy jej nie rozpatrzyć. W takiej sytuacji skontaktujemy się z Tobą i poinformujemy Cię, jakich informacji nam brakuje, abyśmy mogli rozpatrzyć skargę.

Kiedy rozpatrzymy Twoją skargę

Skargę rozpatrzymy najszybciej jak to możliwe – do 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania.

Jeśli skarga na brak dostępności dotyczy szczególnie skomplikowanego przypadku, możemy na nią odpowiedzieć później. W takim przypadku wyślemy informację:

- co jest powodem opóźnienia,
- w jakim terminie przewidujemy rozpatrzyć skargę i udzielić odpowiedzi.

Termin ten nie przekroczy 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi.

Jak prześlemy naszą odpowiedź

Naszą odpowiedź przekażemy kanałem, który wskażesz w skardze:

- listem tradycyjnym,
- w wiadomości na adres e-mail,

Na życzenie możemy dodatkowo przekazać Ci odpowiedź telefonicznie oraz przygotować odpowiedź w formie:

- nagrania audio,
- nagrania wizualnego treści w polskim języku migowym,
- wydruku w alfabecie Braille'a,
- wydruku z czcionką wygodną do czytania.