

IZJAVA O PRISTUPAČNOSTI USLUGA BANKE KOVANICE d.d.

Banka Kovanica d.d. (dalje u tekstu: Banka) obveznik je primjene Zakona o pristupačnosti proizvoda i usluga (NN 89/2025), koji u članku 15. propisuje obvezu objave izjave o pristupačnosti za usluge namijenjene potrošačima.

Ova izjava odnosi se na fizičke (ne-digitalne) usluge banke, koje uključuju:

- Ugovaranje proizvoda i usluga u poslovnici (npr. računi, krediti, kartice, platni promet),
- Komunikaciju s korisnicima u poslovnici i putem ugovorenih kanala komunikacije (telefon, pošta, e-pošta),
- Dokumentaciju namijenjenu korisnicima (npr. opći uvjeti, tarifnici, obrasci),

te Internet stranicu Banke.

Stanje usklađenosti

Fizičke usluge Banke u velikoj su mjeri usklađene sa zahtjevima pristupačnosti navedenima u normi EN 301 549 v3.2.1.

Posebno ističemo sljedeće:

➤ Komunikacija i osobna asistencija

- Osoblje se kontinuirano educira za pristup osobama s invaliditetom
- Po potrebi se koristi olakšana komunikacija i dodatno vrijeme za tumačenje dokumenata.
- Na zahtjev se osigurava tumačenje financijskih uvjeta putem pisanih sažetaka i usmene podrške.
- Mogućnost dogovora termina s osobnim bankarom.

➤ Dokumenti za korisnike

- Svi novi dokumenti (od 2025.) izrađuju se u skladu s načelima pristupačnosti:
 - Font: Arial, veličina min. 12 pt, uz visoki kontrast (crni tekst na bijeloj pozadini).
 - Verzije s povećanim fontom (16 pt) dostupne su u poslovnicama na zahtjev.
 - Tagirani PDF dokumenti s osnovnom semantičkom strukturom (naslovi, popisi).
 - U dokumentima nema slika ni grafikona koji bi zahtijevali alt-tekst.

Dokumenti su dostupni i putem e- maila te web stranice banke, uz plan daljnje digitalne prilagodbe.

Internetska stranica Banke

Na Internet stranici Banke (www.kovanica.hr) ugrađena je funkcionalnost za pristupačnost kojom su ispunjeni ključni zahtjevi iz Smjernica za osiguravanje pristupačnosti mrežnih sadržaja (WCAG 2.1):

- povećanje slova bez gubitka sadržaja,
- individualna prilagodba slovnog razmaka i proreda,
- disleksiji prilagođeni font,
- visoki kontrast i mogućnost njegove prilagodbe,
- označavanje poveznica,
- monokromatski prikaz,
- vodič za čitanje i povećani pokazivač.

Sadržaj naveden u nastavku nepristupačan je zbog sljedećih razloga:

- veći dio fotografija i/ili netekstualnog sadržaja internetskih stranica Banke dekorativnog je karaktera ili se koristi samo za vizualno

oblikovanje, pa nemaju svoj alternativni opis dok, neznatan dio slika i datoteka nema prikladan tekstualni opis (alt tekst);

- pdf datoteke otvaraju se u novom prozoru (tabu) preglednika, a .docx i .ppt datoteke dostupne su isključivo kao datoteke za preuzimanje;
- dio poveznica nije podcrtan ili nema jasan tekstualni opis.

Plan prilagodbe i kontinuirano poboljšanje

Banka Kovanica d.d. kontinuirano unaprjeđuje svoje usluge kako bi bile dostupne svim korisnicima:

- provodimo redovite edukacije djelatnika,
- pregledavamo i ažuriramo dokumente u skladu s pristupačnim formatima,
- izrađujemo planove za dodatnu fizičku i komunikacijsku podršku.

Ako neka usluga ili dokument trenutno nije u potpunosti pristupačna, korisnicima je na raspolaganju alternativni oblik (npr. usmena pomoć, dokument u povećanom fontu), bez dodatne naknade.

Povratne informacije i kontakt

Ako imate poteškoća u pristupu fizičkim uslugama Banke ili prijedlog za poboljšanje pristupačnosti, možete nas kontaktirati:

- E-mail: kovanica@kovanica.hr
- Telefon: +385 42 403 403 (pon–pet, 8–16 h)
- Adresa: Banka Kovanica d.d., Petra Preradovića 29, 42000 Varaždin

Vašu ćemo povratnu informaciju razmotriti i odgovoriti u roku od 15 radnih dana.

Datum objave

Ova izjava izrađena je dana **27. lipnja 2025.**