

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 usluge Banke namijenjene potrošačima, uključujući fizičke (ne-digitalne) usluge:

- 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 internetsku stranicu Banke.

Stanje usklađenosti

Banka je provela internu procjenu pristupačnosti svojih usluga te utvrdila da su usluge u velikoj mjeri usklađene sa zahtjevima Zakona o pristupačnosti proizvoda i usluga, pri čemu su za digitalne elemente primijenjeni odgovarajući zahtjevi norme EN 301 549.

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, uključujući čitljiv font, odgovarajuću veličinu slova i visoki kontrast.
- U dokumentima nema slika ni grafikona koji bi zahtijevali alt-tekst.

Dokumenti su dostupni i putem e- pošte te internetske stranice Banke, uz plan daljnje digitalne prilagodbe.

Internetska stranica Banke

Na Internet stranici Banke (www.kovanica.hr) ugrađena je funkcionalnost za pristupačnost koja korisnicima omogućuje prilagodbu prikaza sadržaja, uključujući:

- 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.

Banka Kovanica radi na daljnjem unaprjeđenju pristupačnosti internetske stranice u skladu sa Smjernicama za osiguravanje pristupačnosti mrežnog sadržaja (WCAG 2.1).

Plan prilagodbe i kontinuirano poboljšanje

Banka Kovanica d.d. kontinuirano unaprjeđuje pristupačnost svojih usluga radi osiguranja njihove dostupnosti svim korisnicima. U tu svrhu Banka:

- provodi redovite edukacije djelatnika,
- redovito pregledava i ažurira dokumentaciju radi osiguravanja pristupačnih formata,
- planira i provodi mjere za unaprjeđenje fizičke i komunikacijske pristupačnosti svojih usluga.

Ako neka usluga ili dokument trenutno nije u potpunosti pristupačan, Banka će korisniku, na zahtjev i kada je to objektivno moguće, bez dodatne naknade osigurati alternativni način pružanja usluge ili informacije (npr. usmena pomoć, dokument u povećanom fontu, pristupačan elektronički format ili drugi odgovarajući pristupačni oblik).

Korisnici mogu koristiti usluge Banke uz pratnju osobe po vlastitom izboru ili putem ovlaštenog zastupnika odnosno opunomoćenika, u skladu s važećim propisima i prirodom pojedine

usluge.

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.

Izrada i ažuriranje izjave

Ova izjava temelji se na internoj procjeni pristupačnosti svojih usluga koju je provela Banka.

Ova će se izjava preispitivati najmanje jednom godišnje ili nakon značajnijih izmjena usluga.

Ova izjava izrađena je dana 27. lipnja 2025.

Datum posljednjeg ažuriranja: 09.srpnja 2026.