

Δήλωση Συμμόρφωσης σύμφωνα με το Νόμο για την Προσβασιμότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών

1. Εισαγωγή

Από τις 28 Ιουνίου 2025, όλες οι τράπεζες, συμπεριλαμβανομένου της Τράπεζας Κύπρου Δημόσιας Εταιρείας Λτδ (η "Τράπεζα"), πρέπει να συμμορφώνονται με τους κανόνες προσβασιμότητας που καθορίζονται από τον Νόμο (Ν. 57(I)/2024) για την προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών (ο "Νόμος").

Για την Τράπεζα, η προσβασιμότητα σημαίνει ότι οι υπηρεσίες και τα προϊόντα της Τράπεζας πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούνται από όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους, συμπεριλαμβανομένων αυτών με οποιοδήποτε είδος αναπηρίας. Για παράδειγμα, αν είστε τυφλός ή έχετε προβλήματα όρασης, δυσκολία στην ακοή ή ορισμένους φυσικούς περιορισμούς.

Αυτοί οι κανόνες ισχύουν μόνο για καταναλωτές, δηλαδή πελάτες που χρησιμοποιούν υπηρεσίες και προϊόντα για προσωπική χρήση, όχι για εμπόριο, επιχειρήσεις ή επαγγελματική χρήση.

Αυτή η Δήλωση Συμμόρφωσης εκδίδεται σύμφωνα με τον Νόμο και εξηγεί τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την Τράπεζα για να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή της με το Νόμο.

2. Σχετική Νομοθεσία της ΕΕ και Πρότυπα Προσβασιμότητας

Η Τράπεζα, εκτός από τον Νόμο, έχει λάβει υπόψη τα εξής στο σχέδιο δράσης της:

- την Οδηγία της ΕΕ 2019/882 για τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για προϊόντα και υπηρεσίες
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2
- Καθοδήγηση από τον Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου (ACB)

3. Αναγνώριση Προϊόντων και Υπηρεσιών της Τράπεζας

Τα ακόλουθα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας έχουν αναγνωριστεί από την Τράπεζα ότι εμπίπτουν εντός του πεδίου εφαρμογής του Νόμου:

- Δάνεια
- Καταθέσεις
- Κάρτες
- Επενδύσεις
- Bank's Mobile app / Bank's Internet banking
- Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης
- Καταστήματα
- Ιστοσελίδα

4. Μέτρα Προσβασιμότητας που υιοθετήθηκαν

Τα ακόλουθα μέτρα έχουν ληφθεί από την Τράπεζα για να διασφαλίσει τη συμμόρφωση της με το Νόμο κατά την παροχή των προαναφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες της:

Bank's Mobile app / Bank's Internet banking

- Βελτιώσεις για υποστήριξη αναγνωστών οθόνης.
- Βελτιώσεις στη σχεδίαση χρήστη για επαρκή αντίθεση.
- Απλοποίηση διατύπωσης / κειμένου.

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

- Το προσωπικό του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα ούτως ώστε να επικοινωνεί με σαφήνεια, απλότητα, συντομία και συνέπεια.

Καταστήματα

- Πολλά καταστήματα διαθέτουν προσβάσιμη είσοδο, τουαλέτες, ύψος ταμείου εξυπηρέτησης και χώρο στάθμευσης.
- Πολλά καταστήματα διαθέτουν ηχομονωμένες και ιδιωτικές αίθουσες συσκέψεων.
- Διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα (μέσω εξωτερικών συνεργατών) στο άμεσο μέλλον.
- Επιτρέπονται σκύλοι συνοδοί σε όλα τα καταστήματα, εφόσον προσκομίζεται η κατάλληλη σήμανση και η σχετική πιστοποίηση.

Ιστοσελίδα

- Αναβάθμιση της ιστοσελίδας της Τράπεζας έχοντας ως στόχο την ενίσχυση της προσβασιμότητας, διασφαλίζοντας ότι όλα τα άτομα, ανεξαρτήτως ικανοτήτων, μπορούν να προηγηθούν και να τον χρησιμοποιήσουν εύκολα. Η αναβάθμιση περιλαμβάνει βελτιώσεις στην πλοήγηση μέσω πληκτρολογίου, αναγνώσιμα χρώματα και γραμματοσειρές, εναλλακτικό κείμενο για εικόνες.
- Ειδική σελίδα με πληροφορίες για τις υπηρεσίες ανά είδος αναπηρίας.
- Ειδικό email επικοινωνίας για προγραμματισμό ραντεβού σε ιδιωτική αίθουσα: AccessibilityAppointment@bankofcyprus.com (και στο άμεσο μέλλον για αίτημα διερμηνέα νοηματικής).
- Ειδικό email για σχόλια/εισηγήσεις: AccessibilityFeedback@bankofcyprus.com

Έγγραφα

- Δημιουργία ενημερωτικών δελτίων που περιλαμβάνουν, σε απλή και κατανοητή γλώσσα, τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος του καταναλωτή και γενικές πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία του προϊόντος.

Εκπαίδευση Προσωπικού

- Το προσωπικό των καταστημάτων έχει εκπαιδευτεί σχετικά με την προσβασιμότητα και τα μέτρα προσβασιμότητας που η Τράπεζα έχει υιοθετήσει και/ή έχει προγραμματίσει να υιοθετήσει.
- Το προσωπικό των back-office υπηρεσιών έχει εκπαιδευτεί σχετικά με τη δημιουργία προσβάσιμων εγγράφων προς τους πελάτες.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το Νόμο μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στη σελίδα Προσβασιμότητας.

5. Τεχνικές Προϋποθέσεις

Οι υπολογιστές και/ή τα κινητά τηλέφωνα των καταναλωτών πρέπει να διαθέτουν τις ακόλουθες δυνατότητες ή εργαλεία με σκοπό τα μέτρα προσβασιμότητας της Τράπεζας να μπορούν να λειτουργήσουν:

- Λογισμικό ανάγνωσης οθόνης (π.χ. NVDA, VoiceOver, TalkBack) για χρήστες με προβλήματα όρασης.
- Πρόσβαση μέσω πληκτρολογίου (για χρήστες επιτραπέζιων ή φορητών υπολογιστών, ιδιαίτερα για όσους πλοηγούνται χωρίς ποντίκι).
- Εφαρμογές ανάγνωσης PDF για άνοιγμα εγγράφων όπως καταστάσεων λογαριασμών, όρων και προϋποθέσεων κλπ.
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email)-και μηνύματα μέσω κινητού τηλεφώνου (SMS) για λήψη ειδοποιήσεων, κωδικών ταυτοποίησης ή επικοινωνίας από την Τράπεζα.

6. Μέθοδος Αξιολόγησης Συμμόρφωσης

Η συμμόρφωση της Τράπεζας με το Νόμο έχει αξιολογηθεί με τη διεξαγωγή εσωτερικής αξιολόγησης από την Ομάδα Προσβασιμότητας της Τράπεζας.

Μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν: Gap Analysis, αξιολόγηση από καθοδηγητική επιτροπή (Steering Committee), έλεγχος συμβατότητας με λογισμικό ανάγνωσης οθόνης (Screen Reader), επαλήθευση αντίθεσης χρωμάτων, δοκιμές (testing) με τη συμμετοχή ατόμων με αναπηρίες.

7. Προγραμματισμένα Μέτρα Προσβασιμότητας

Η Τράπεζα βελτιώνει διαρκώς την προσβασιμότητα των προϊόντων και υπηρεσιών της.

Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα έχει προγραμματίσει να λάβει μέτρα στους ακόλουθους τομείς σε εύθετο χρόνο:

- Διασφάλιση ότι όλα τα έγγραφα που απευθύνονται στους πελάτες είναι προσβάσιμα

- Παροχή διερμηνέων Κυπριακής νοηματικής γλώσσας για ραντεβού πελατών στα καταστήματα.
- Δυνατότητα χρήσης συνομιλίας μέσω κινητού για άμεση εξυπηρέτηση πελατών με προβλήματα ακοής.

8. Πληροφορίες Επικοινωνίας

Η Τράπεζα λαμβάνει υπόψη τα σχόλια των πελατών και στοχεύει να εξυπηρετεί τους πελάτες της με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, επομένως αν αντιμετωπίσετε οποιοσδήποτε δυσκολίες στην πρόσβαση στα προϊόντα και υπηρεσίες μας ή θέλετε να αναφέρετε ένα παράπονο για ένα ζήτημα προσβασιμότητας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Τράπεζα, ως εξής:

Τρόπος επικοινωνίας για θέματα προσβασιμότητας

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: AccessibilityFeedback@bankofcyprus.com .

9. Υποβολή Παραπόνων

Αν η ανατροφοδότηση της Τράπεζας δεν είναι ικανοποιητική, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Αρχή Προσβασιμότητας Κύπρου, ως εξής:

Όνομα Αρχής Προσβασιμότητας Κύπρου: Υφυπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: deputyministry@dmsw.gov.cy

Τηλέφωνο: 22406610

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Στασίνου 5, Y.Charalambides Building, 2404 Έγκωμη, Κύπρος

Ιστοσελίδα : <https://www.gov.cy/dmsw/>

10. Δήλωση Συμμόρφωσης

Η Τράπεζα, με την παρούσα Δήλωση Συμμόρφωσης, δηλώνει ότι συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας του Νόμου. Για την Τράπεζα, η συνεχής τήρηση και συμμόρφωση με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας είναι ουσιώδης και στοχεύει να παραμένει ενημερωμένη για τις νομικές αλλαγές και την τεχνολογική ανάπτυξη με σκοπό την εξυπηρέτηση όσο το δυνατόν περισσότερων ανθρώπων, συμπεριλαμβανομένων αυτών με οποιοδήποτε είδος αναπηρίας.