

INFORMACIJE O PROCJENI USKLAĐENOSTI KARLOVAČKE BANKE D.D. SA ZAKONOM O ZAHTJEVIMA ZA PRISTUPAČNOST PROIZVODA I USLUGA

Karlovačka banka d.d. (dalje u tekstu: Banka) obveznik je primjene Zakona o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (NN 89/2025) kojim se uređuju zahtjevi u pogledu pristupačnosti proizvoda i usluga, obveze gospodarskih subjekata u pogledu dostupnosti proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom, ocjena sukladnosti sa zahtjevima za pristupačnost, pretpostavka sukladnosti i inspekcijski nadzor.

Ovim Zakonom se u hrvatsko zakonodavstvo prenosi Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17.4.2019. godine.

Ovim dokumentom Banka potvrđuje općenitu usklađenost poslovanja s odredbama predmetnog Zakona, s temeljnim ciljem osiguravanja pristupačnosti proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom.

Namjera Banke je integrirati sve klijente u ravnopravno korištenje naših proizvoda i usluga, bez obzira na tjelesne ili druge poteškoće.

Stanje usklađenosti:

INTERNETSKA STRANICA

Internetska stranica Banke (www.kaba.hr) osigurava pristupačnost putem sljedećih opcija:

- promjena veličine fonta bez gubitka sadržaja (povećanje i smanjenje fonta) čime se osigurava pristupačno korisničko iskustvo za sve posjetitelje web stranice
- navigacija korištenjem tipkovnice i miša
- omogućen je jasniji font što ujedno omogućava lakšu čitljivost
- poveznice (linkove na određene podstranice) je moguće podcrtati i istaknuti što omogućava lakše snalaženje i učinkovito kretanje korisnika
- opcija brisanja „kolačića“ je lako dostupna
- inverzija boja i slika olakšava čitanje i razumijevanje teksta i slika
- zatamnjenje ekrana

Veći dio fotografija i/ili netekstualnog sadržaja internetskih stranica Banke koristi se samo za vizualno oblikovanje odnosno nisu bitni za razumijevanje sadržaja te iz tog razloga nemaju svoj alternativni opis.

ON-LINE BANKARSTVO

Internetsko i mobilno bankarstvo (e-kaba servis i Kaba mBank servis) bit će usklađeno sa zahtjevima ovog Zakona najkasnije do 28. lipnja 2030., u skladu s propisanim zakonskim rokovima, uzimajući u obzir razmjerno opterećenje.

S obzirom na složenost sustava i potrebne tehničke prilagodbe, aktivnosti prilagodbe će se provoditi postupno. Cilj nam je unaprijediti funkcionalnost i dostupnost svih značajki aplikacije, u skladu s načelima razumne prilagodbe i tehničke izvedivosti.

POSLOVNICE I DOKUMENTACIJA

Banka će u narednoj nabavci opreme koja osobama s invaliditetom omogućava nesmetano obavljanje potrebnih radnji za vrijeme obavljanja bankarskih usluga, voditi računa o pristupačnosti takve opreme. Primjerice, nove potpisne pločice koje će Banka nabavljati osigurat će zahtjeve pristupačnosti.

Osobe koje imaju poteškoća u kretanju mogu koristiti rampu pri ulasku u poslovnicu Centrala, I. G. Kovačića 1, Karlovac.

Neke poslovnice Banke imaju prilagođen prilaz / ulaz u poslovnicu za osobe u invalidskim kolicima (nema stepenica).

U ostalim poslovnicama koje nisu pristupačne osobama s poteškoćama u kretanju, pri sljedećoj rekonstrukciji razmotrit će se najprikladnije rješenje za njihovu prilagodbu, ovisno o specifičnostima pojedinih lokacija poslovnica.

Dokumentacija koja se odnosi na proizvode i/ili usluge Banke dostupna je korisnicima u poslovnicama Banke na lako dostupnim mjestima.

Osobe oštećenog vida, navedenu dokumentaciju mogu dobiti na zahtjev u formatu s uvećanim fontom, radi olakšanog čitanja i razumijevanja sadržaja. Pored toga, svi dokumenti dostupni su za pregled i putem službene internetske stranice Banke www.kaba.hr. Sve nove dokumente (od 28.6.2025. godine) Banka će izrađivati u skladu s načelima pristupačnosti koristeći odgovarajuću veličinu fonta, uz visoki kontrast (crni tekst na bijeloj pozadini), a u dokumentima neće biti slika ni grafikona koji bi zahtijevali alt-tekst.

BANKOMATI

Mreža bankomata Karlovačke banke je djelomično usklađena sa zahtjevima pristupačnosti, a Banka kontinuirano nastoji unaprjeđivati njihovu upotrebljivost za sve korisnike.

Postojeći bankomati su jednostavni za korištenje i zahtijevaju upotrebu minimalnih fizičkih napora – na ekranu su jasno prikazane informacije, koristi se uvećani font ispisan velikim slovima te boje visokog kontrasta radi bolje vidljivosti. Zvučni signal upozorava korisnike u trenucima kada je, primjerice, potrebno preuzeti karticu ili gotovinu, odnosno kada ističe vrijeme za unos.

Za korištenje bankomata potrebna je kartica računa koja se umeće u čitač. PIN se unosi putem tipkovnice, a za navigaciju se koriste tipke pored ekrana. Bankomat može ispisati potvrdu o transakciji. U slučaju ako određena usluga nije dostupna, na ekranu će se prikazati poruka s objašnjenjem.

U skladu sa Zakonom, od 28. lipnja 2025. godine, svi novi bankomati koje Banka bude postavljala imat će mogućnost glasovnog navođenja korištenjem slušalica, čime se osobama s oštećenjem vida omogućuje samostalno, sigurno i diskretno korištenje osnovnih bankarskih usluga. Umetanjem standardnih slušalica u predviđeni utor, automatski se uključuje glasovni način rada te korisnik prima upute koje ga vode kroz postupak transakcije – unos PIN-a, odabir opcije i potvrde. Ekran ostaje aktivan što omogućuje i vizualno praćenje korisnicima s djelomičnim oštećenjem vida.

Bankomati će imati posebne fontove u određenoj veličini i razmaku između slova te taktilne oznake za lakše snalaženje na tipkovnici.

Sve funkcije moći će se koristiti pomoću tipkovnice, bez potrebe gledanja u ekran, a glasovni izbornici bit će dostupni na hrvatskom jeziku.

Počevši od 28.6.2025., a vrijedi za sve nove bankomate koje će Banka instalirati, Banka će voditi računa o prilagodbi bankomata osobama u invalidskim kolicima, ako to tehničke okolnosti budu dozvoljavale. Ističemo da na određenim lokacijama, osobito kod pročelja zgrada, mogućnosti prilagodbe mogu biti ograničene primjerice statikom objekta, konzervatorskim uvjetima ili ugovornim odnosima sa zakupodavcima. U takvim će slučajevima, kada prilagodba visine nije moguća, Banka na drugi način osigurati dostupnost osnovne usluge bankomata svim korisnicima.

KARTIČNO POSLOVANJE

Banka će kod sljedeće nabave novih platnih kartica voditi računa o tome da kartice imaju obilježja pristupačnosti svim korisnicima, neovisno o prisutnosti i/ili stupnju invaliditeta. Kartice će imati vizualna i/ili taktilna obilježja koja omogućuju njihovo razlikovanje, u skladu sa standardima kartičnih shema. Banka će ovime osigurati načelo jednakosti za sve segmente klijenata i izbjeći selektivno izdavanje različitih vrsta platnih kartica.

Nakon što se iskoriste sve zalihe postojećih kartica, Banka će postupno prijeći na izdavanje nove generacije kartica te će nova serija platnih kartica imati obilježja pristupačnosti svim korisnicima.

EDUKACIJA I KONTINUIRANO POBOLJŠANJE

Djelatnici Banke se educiraju kako bi bili u mogućnosti pružiti odgovarajuću podršku osobama s invaliditetom, starijim osobama te osobama s tjelesnim i drugim poteškoćama.

Određeni djelatnici sudjelovali su na edukaciji pod nazivom „Zakon o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga“ koja je održana od strane Obrta za savjetovanje i obrazovanje Juredus iz Velike Gorice u lipnju 2025. godine.

Banka će kontinuirano raditi na unaprjeđenju svojih proizvoda i usluga koje koriste osobe s invaliditetom, a u cilju osiguravanja dostupnosti i pružanja jednakih mogućnosti svim svojim klijentima.

U slučaju ako neka usluga ili dokument trenutno nije u potpunosti pristupačan, korisnicima ćemo omogućiti alternativni oblik, primjerice usmenu pomoć ili dokument u povećanom fontu.

POVRATNE INFORMACIJE

Svoje komentare i prijedloge vezane za pristupačnost, klijenti mogu izraziti djelatnicima u svim poslovnicama Banke ili putem drugih prikladnih komunikacijskih kanala:

E-MAIL: info@kaba.hr

TELEFON: 0800 417 336 (PON – PET, 8:00 – 19:00)

Banka kontinuirano radi na prilagodbi svojih proizvoda i usluga kako bi ih učinila pristupačnijima osobama s invaliditetom. Kod uvođenja novih značajki ili promjena, pravovremeno ćemo ažurirati ove informacije. Za sve dodatne informacije o pristupačnosti možete se informirati u bilo kojoj našoj poslovnici.