ALPHA BANK

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

1. Εισαγωγή

Η παρούσα δήλωση συμμόρφωσης (εφεξής η «Δήλωση Συμμόρφωσης») εκδίδεται από την Alpha Bank Cyprus Ltd (εφεξής η «Τράπεζα») σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί Προσβασιμότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών Νόμου, Ν.57(Ι)/2024 (εφεξής ο «Νόμος») και συμπεριλαμβάνει τα μέτρα που έχει λάβει η Τράπεζα για διασφάλιση της συμμόρφωσής της με τις σχετικές διατάξεις του Νόμου.

Προσβασιμότητα για την Τράπεζα σημαίνει τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της είναι σχεδιασμένα, αναπτυγμένα και παρέχονται με τρόπο που να είναι διαθέσιμα, προσβάσιμα και λειτουργικά στο μέγιστο δυνατό βαθμό για το σύνολο των πελατών της, υφιστάμενους και νέους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες. Αυτό περιλαμβάνει, ενδεικτικά, άτομα με οπτικές, ακουστικές, κινητικές, νοητικές ή άλλες λειτουργικές δυσκολίες.

2. Νομοθεσία και Πρότυπα Προσβασιμότητας

Ο Νόμος , ο οποίος ενσωματώνει στην κυπριακή έννομη τάξη την Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 (Ευρωπαϊκή Πράξη για την Προσβασιμότητα), απευθύνεται σε «καταναλωτές», δηλαδή σε φυσικά πρόσωπα που χρησιμοποιούν προϊόντα και υπηρεσίες για προσωπική χρήση και όχι στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

Στην Οδηγία (ΕΕ) 2019/882,σκοπός της οποίας είναι να διασφαλίσει ότι όλοι οι πολίτες (περιλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες) έχουν ισότιμη πρόσβαση σε βασικά αγαθά και υπηρεσίες, καθορίζονται κοινές απαιτήσεις προσβασιμότητας για προϊόντα και υπηρεσίες σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η συμμόρφωση με το Νόμο υποστηρίζεται μέσω της εφαρμογής τεχνικών προτύπων προσβασιμότητας. Ανάμεσα σε αυτά περιλαμβάνονται οι Οδηγίες WCAG 2.2 (Κατευθυντήριες Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού), οι οποίες καθορίζουν τις απαιτήσεις για τη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου που είναι προσβάσιμο σε άτομα με αναπηρίες, καθώς και το ευρωπαϊκό πρότυπο ΕΝ 301 549, το οποίο ορίζει τις απαιτήσεις προσβασιμότητας για προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), όπως ιστοσελίδες, εφαρμογές και λογισμικό.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τη σημασία των εν λόγω προτύπων και έχει λάβει μέτρα για την εφαρμογή τους στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, συνεχίζοντας παράλληλα να υλοποιεί βελτιώσεις στο πλαίσιο της διαρκούς συμμόρφωσής της με τις απαιτήσεις του Νόμου.

3. Προϊόντα και Υπηρεσίες 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
- Ηλεκτρονική Τραπεζική
- ATM
- Τηλεφωνικό Κέντρο
- Δίκτυο Καταστημάτων
- Ιστοσελίδα

4. Μέτρα Προσβασιμότητας που υιοθετήθηκαν

Με σκοπό την εναρμόνιση με το Νόμο, η Τράπεζα έχει προβεί στις κατωτέρω ενέργειες:

4.1. Ηλεκτρονική Τραπεζική

Στις ψηφιακές πλατφόρμες της Τράπεζας, όπως οι εφαρμογές Mobile (iOS, Android) και Web Banking, χρησιμοποιείται απλή και κατανοητή γλώσσα , ενώ παράλληλα λαμβάνονται υπόψη απαιτήσεις προσβασιμότητας κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα αξιολογεί και υλοποιεί πρόσθετα μέτρα προσβασιμότητας στο πλαίσιο του εγκεκριμένου σχεδίου δράσης της, με στόχο την συνεχή βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών.

Οι νέες υπηρεσίες της Τράπεζας, που προσφέρονται μέσω των ψηφιακών της καναλιών, αναπτύσσονται με βάση βέλτιστες πρακτικές προσβασιμότητας (π.χ. alt text, πλοήγηση με πληκτρολόγιο), ενώ έχουν θεσπιστεί εσωτερικές διαδικασίες ώστε σε όλα τα στάδια ανάπτυξης να λαμβάνεται υπόψη το ζήτημα της προσβασιμότητας.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνεργάζεται με φορείς για δοκιμές από άτομα με αναπηρίες και καταγράφει τεχνικές απαιτήσεις για μελλοντικές βελτιώσεις στην εμπειρία των χρηστών των ψηφιακών καναλιών.

Η προσβασιμότητα και η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Ν.57(Ι)/2024 και τα σχετικά πρότυπα αποτελούν στρατηγική προτεραιότητα της Τράπεζας.

4.2. Τηλεφωνικό Κέντρο

Η Τράπεζα διασφαλίζει την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών της μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου, το οποίο λειτουργεί σύμφωνα με την εφαρμογή προτύπων επικοινωνίας που διασφαλίζουν σαφήνεια, απλότητα, συντομία και συνέπεια.

Το προσωπικό του έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα, ώστε να ανταποκρίνεται με επαγγελματισμό και αποτελεσματικότητα σε κάθε αίτημα.

Το Τηλεφωνικό Κέντρο προσφέρει:

- Άμεση εξυπηρέτηση χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας σε κατάστημα.
- Υποστήριξη για θέματα που αφορούν κάρτες, λογαριασμούς και πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες.
- Καθοδήγηση για τη χρήση των ψηφιακών καναλιών της Τράπεζας.
- Εξυπηρέτηση για οποιαδήποτε τραπεζική ανάγκη.

Το ωράριο λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου είναι Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 07:45 έως τις 17:00.

Παράλληλα, εκτός του ωραρίου λειτουργίας, εγκεκριμένος συνεργάτης της Τράπεζας εξυπηρετεί τους πελάτες για θέματα γενικής φύσεως και επείγοντα περιστατικά, εξασφαλίζοντας τη δυνατότητα επικοινωνίας με την Τράπεζα σε 24ωρη βάση, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

4.3. Δίκτυο Καταστημάτων

Το Δίκτυο Καταστημάτων αποτελεί το φυσικό κανάλι εξυπηρέτησης και προσφέρει πλήθος τραπεζικών εργασιών και υπηρεσιών. Μαζί με τα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας έχουν σημαντικό ρόλο στην εξυπηρέτηση και αναπτύσσουν τη μέγιστη σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες.

Η Τράπεζα διασφαλίζει την ισότιμη εξυπηρέτηση των πελατών της, με σεβασμό στις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Στο πλαίσιο αυτό, παρέχονται ήδη οι εξής υπηρεσίες:

- Πλήρης καθοδήγηση από τον υπεύθυνο εξυπηρέτησης καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής του πελάτη στο Κατάστημα, εφόσον αυτό ζητηθεί.

- Δυνατότητα εισόδου σκύλων-συνοδών σε όλα τα Καταστήματα της Τράπεζας, με την προσκόμιση της κατάλληλης σήμανσης και της σχετικής πιστοποίησης.
- Δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού για εξατομικευμένη εξυπηρέτηση μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης accessibility@alphabank.com.cy.

Σε επιλεγμένα σημεία του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας έχουν διαμορφωθεί υποδομές που περιλαμβάνουν:

- Προσβάσιμη είσοδο, κατάλληλο ύψος ταμείου εξυπηρέτησης και χώρο στάθμευσης για άτομα με αναπηρία.
- Ιδιωτικές αίθουσες συσκέψεων με δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού για εξατομικευμένη εξυπηρέτηση και παροχή κατά προτεραιότητα εξυπηρέτησης.

Για αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με τα Καταστήματα που πληρούν τις παραπάνω προδιαγραφές, μπορείτε να συμβουλευτείτε τον οδηγό με τα Χαρακτηριστικά Προσβασιμότητας στο Δίκτυο Καταστημάτων.

4.4. Ιστοσελίδα

Στο πλαίσιο αυτοσχεδιασμού της επίσημης ιστοσελίδας της, η Τράπεζα προχώρησε στην υλοποίηση νέου Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management System - CMS) βασισμένου σε υποδομές cloud. Η μετάβαση αυτή εντάσσεται τόσο στο έργο αναβάθμισης της ιστοσελίδας όσο και στην ευρύτερη στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας και συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη και πιο ευέλικτη διαχείριση του περιεχομένου, υποστηρίζοντας την εφαρμογή των απαιτήσεων προσβασιμότητας και τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών.

Οι ενέργειες ανασχεδιασμού περιλαμβάνουν:

- Σχεδιασμό και ανάπτυξη της ιστοσελίδας με σκοπό τη βελτίωση της προσβασιμότητας και τη συμμόρφωση με βάση τα πρότυπα WCAG 2.2.
- Προσαρμογές σε χρώματα, στοιχεία διεπαφής και περιεχόμενο ώστε να διασφαλίζεται η προσβασιμότητα.
- Εργαλεία που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο της αναβάθμισης της ιστοσελίδας, όπως αριθμομηχανές και υπολογιστές.
- Έλεγχο συμμόρφωσης με χρήση του εργαλείου SortSite (PowerMapper).
- Καταγραφή και σταδιακή αποκατάσταση γνωστών θεμάτων προσβασιμότητας που εντοπίζονται κατά τους ελέγχους συμμόρφωσης

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι ορισμένα στοιχεία της ιστοσελίδας χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης ως προς την προσβασιμότητα. Τα ζητήματα αυτά έχουν καταγραφεί στο πλαίσιο της διαδικασίας αξιολόγησης προσβασιμότητας και βρίσκονται σε διαδικασία σταδιακής επίλυσης σύμφωνα με το εγκεκριμένο σχέδιο ενεργειών της Τράπεζας.

4.5. Έγγραφα

Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει ενημερωτικά δελτία σε σαφή και κατανοητική γλώσσα τα οποία περιλαμβάνουν τα βασικά χαρακτηριστικά των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών της, με στόχο την παροχή σαφούς, κατανοητής και απλής πληροφόρησης προς όλους τους καταναλωτές.

4.6. Εκπαίδευση προσωπικού

Το προσωπικό της Τράπεζας έχει εκπαιδευτεί σχετικά με την προσβασιμότητα και τα μέτρα προσβασιμότητας που η Τράπεζα έχει υιοθετήσει/ θα υιοθετήσει, έτσι ώστε να συμβάλλει στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση του συνόλου των πελατών, χωρίς διακρίσεις.

Η εκπαίδευση σε θέματα που αφορούν την προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί μέρος της γενικότερης εκπαίδευσης που παρέχει η Τράπεζα στο προσωπικό, η οποία πραγματοποιείται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, με σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα ή/και με όποιον άλλο τρόπο κρίνεται σκόπιμο.

4.7. Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM)

Η Τράπεζα έχει λάβει μέτρα για τη βελτίωση της προσβασιμότητας των ATM, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Νόμου και των ευρωπαϊκών προτύπων. Οι τοποθεσίες εγκατάστασης των ATM έχουν σχεδιαστεί ώστε να διευκολύνουν την πρόσβαση για άτομα με κινητικές δυσκολίες, ενώ το ύψος των πληκτρολογίων συμμορφώνεται με τις τεχνικές προδιαγραφές.

Οι ATM διαθέτουν πληκτρολόγιο και σήμανση σε γραφή Braille, με την προσβασιμότητα για άτομα με προβλήματα όρασης να έχει αξιολογηθεί σε συνεργασία με την Εθνική Ομοσπονδία Τυφλών Ελλάδος.

Η Τράπεζα εργάζεται για τη συνεχή αναβάθμιση των ATM, με μελλοντική δυνατότητα προσθήκης γραφικών υψηλής αντίθεσης και φωνητικής καθοδήγησης που θα διευκολύνουν την εξυπηρέτηση πελατών με οπτικές αναπηρίες.

5. Στρατηγικός Σχεδιασμός για την Εφαρμογή του Νόμου

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει ολοκληρωμένο σχέδιο ενεργειών για την προσαρμογή των προϊόντων, υπηρεσιών και υποδομών της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Νόμου, με στόχο τη διασφάλιση της καθολικής προσβασιμότητας και της ισότιμης εξυπηρέτησης των πελατών.

Οι ενέργειες αυτές καλύπτουν τόσο τον φυσικό όσο και τον ψηφιακό χώρο στους οποίους παρέχονται υπηρεσίες, καθώς και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης, με έμφαση στη συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα και τις κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις. Η Τράπεζα συνεχίζει να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των μέτρων που εφαρμόζονται και να υλοποιεί πρόσθετες βελτιώσεις. Η Δήλωση Συμμόρφωσης θα αναθεωρείται σε περίπτωση αλλαγών που αφορούν την προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας.

Η προσβασιμότητα αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα της Τράπεζας και ενσωματώνεται σε κάθε νέο σχεδιασμό, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών.

6. Επικοινωνία και Ανατροφοδότηση

Για οποιοδήποτε ζήτημα σχετίζεται με την προσβασιμότητα των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, το κοινό μπορεί να επικοινωνεί με το Τηλεφωνικό Κέντρο της Τράπεζας, ως ακολούθως:

- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση: 80003333 και +357 22888333
- Ηλεκτρονική Διεύθυνση: callcenter@alphabank.com.cy

7. Υποβολή Παραπόνων

Η Τράπεζα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με την προσβασιμότητα.

Σε περίπτωση που η ανατροφοδότηση της Τράπεζας δεν κριθεί ικανοποιητική, μπορείτε να επικοινωνήσετε μέσω των ακόλουθων καναλιών με το Υφυπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας, ως η αρμόδια αρχή για θέματα Προσβασιμότητας:

Ιστοσελίδα: https://www.gov.cy/dmsw/
Ηλεκτρονική Διεύθυνση: deputyministry@dmsw.gov.cy
Τηλέφωνο: +357 22406610
Ταχυδρομική Διεύθυνση: Στασίνου 5, Y.Charalambides Building, 2404 ‘Εγκωμη, Κύπρος

8. Δήλωση Συμμόρφωσης

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει ~~ένα πλήρως~~ τεκμηριωμένο και ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης για την προσβασιμότητα, το οποίο περιλαμβάνει σαφή βήματα και χρονοδιαγράμματα για την επίτευξη πλήρους συμμόρφωσης. Το σχέδιο έχει εγκριθεί επίσημα από την Εκτελεστική Επιτροπή της Τράπεζας και τελεί υπό συνεχή παρακολούθηση από τη Διεύθυνση Οργάνωσης και τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η Τράπεζα παραμένει σταθερά προσηλωμένη στη διασφάλιση ισότιμης πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της από όλους τους υφιστάμενους και νέους πελάτες της, ανεξαρτήτως ικανοτήτων.