

**Regulamin świadczenia usług
w zakresie zapewnienia spełnienia wymagań dostępności w SKOK Energia**

Historia zmian w dokumencie			
Nr wersji	Wprowadzenie regulacji	Obowiązuje od	Opracował:
Wersja 1.0	Uchwała Zarządu nr 20/59/2025 z dn. 26.06.2025 r.	28.06.2025 r.	Magdalena Wojdyr

§1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady, mające na celu zapewnienie dostępności usług świadczonych przez SKOK Energia **osobom ze szczególnymi potrzebami** na zasadzie równości z innymi użytkownikami, zgodnie z art. 32 ust. 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (zwaną dalej ustawą).
2. SKOK Energia oferuje usługi finansowe detaliczne, które spełniają wymagania dostępności w zakresie:
 - a) kredyty:
 - konsumencki - zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
 - hipoteczny - zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
 - b) usługi:
 - powiązane z rachunkiem płatniczym, zgodnie z art. 2 pkt 33a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - usługi płatnicze, zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
3. Usługi SKOK Energia są dostępne w placówkach obsługi klienta oraz przez stronę internetową i aplikację mobilną.
4. Wszystkie udostępniane w postaci elektronicznej informacje dotyczące produktów i usług udzielane są w sposób zapewniający postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.

§2. Definicje

1. **Dostępność** - możliwość skutecznego zapoznania się z informacją oraz korzystania z usług przez wszystkie osoby, w tym osoby ze szczególnymi potrzebami, na zasadzie równości z innymi użytkownikami.
2. **Osoba ze szczególnymi potrzebami** - osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, w szczególności wiek, ciążę, macierzyństwo, stan

zdrowia, niepełnosprawność fizyczną, psychiczną, intelektualną lub sensoryczną potrzebuje dodatkowych działań lub środków zapewniających równy dostęp do informacji i usług.

§3. Zasady dostępności świadczonych usług

1. SKOK Energia zapewnia możliwość korzystania z usług w sposób dostępny i zrozumiały niezależnie od rodzaju ograniczeń klienta.
2. Usługi są świadczone w placówkach obsługi klienta, a także za pośrednictwem strony internetowej i aplikacji mobilnej SKOK.
3. Udostępniane informacje są zgodne z wymogami art. 12 ust. 2 ustawy i przekazywane w formach dostosowanych do potrzeb klientów:
 - a) informacje o oferowanych i świadczonych usługach udzielane są w postaci papierowej lub elektronicznej oraz
 - b) w formatach tekstowych umożliwiającym wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które ponadto mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (wzrok, słuch, dotyk), w tym:
 - w formie drukowanego tekstu, na prośbę klienta dokumenty mogą być przygotowane przy zastosowaniu dużego druku,
 - wybrane wzory umów i regulaminów dostępne na żądanie w formie odpowiadającej szczególnym potrzebom klienta, czas oczekiwania do 7 dni),
 - odczyt dokumentu przez osobę zaufaną lub pracownika,
 - odczyt przez czytnik ekranu,
 - odczyt przy zastosowaniu szkła powiększającego,
 - c) w sposób zapewniający zrozumiałość (język prosty, jasne i czytelne zdania),
 - d) z użyciem czcionki o odpowiednim rozmiarze i z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,
 - e) z alternatywną prezentacją treści nietekstowych (opis słowny lub czytnik ekranu).
4. Pracownicy SKOK Energia są przeszkoleni w racjonalnych usprawnieniach, takich jak:

- a) przygotowanie materiałów w dużym druku,
 - b) indywidualne dostosowanie rozmiaru czcionek i odstępów w dokumentach,
 - c) obsługa klientów z różnymi rodzajami dysfunkcji, z uwzględnieniem ich indywidualnych potrzeb.
5. Osoby z ograniczoną mobilnością mogą umówić wizytę pracownika SKOK w miejscu zamieszkania (usługa płatna zgodnie z Tabelą opłat i prowizji)
6. W ramach zapewnienia dostępności usług finansowych, SKOK Energia umożliwia zawieranie umowy o kartę płatniczą i umowy o usługę eSKOK zdalnie, w szczególności za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa i potwierdzenia tożsamości klienta.
7. Dodatkowe udogodnienia:
- a) możliwość umówienia spotkania na konkretną godzinę,
 - b) możliwość skorzystania ze wsparcia bliskiej osoby lub udzielenia jej pełnomocnictwa,
 - c) możliwość wejścia do oddziału z psem przewodnikiem.
5. W ramach usług objętych tym regulaminem SKOK Energia zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji konsumenta:
- a) w oddziałach - opierając się na weryfikacji dokumentu tożsamości,
 - b) w eSKOK za pomocą loginu i hasła,
 - c) w mSKOK za pomocą hasła lub biometrii.
6. Usługi płatnicze (przelewy, wypłaty, wpłaty, zlecenia stałe) realizowane są zgodnie z dyspozycjami klientów.
7. Bezpieczne korzystanie z usług jest zapewnione zarówno w oddziałach, jak i za pośrednictwem platform eSKOK i mSKOK.
8. Informacje udostępniane są domyślnie w języku polskim.

§ 4 Dostępność cyfrowa

1. Strona internetowa SKOK Energia spełnia standardy WCAG 2.1 na poziomie AA.
2. SKOK zapewnia możliwość obsługi strony internetowej za pomocą czytników ekranu oraz pełną dostępność dla osób korzystających ze sterowania klawiaturą.

§ 5 Zgłaszanie potrzeb lub braku dostępności

1. Wszelkie żądania materiałów w formatach alternatywnych lub uwagi dotyczące dostępności można zgłaszać:
 - a) osobiście w oddziale,
 - b) na adres e-mail: biuro@skokenergia.pl,
 - c) telefonicznie 48 611-31-10.
2. SKOK udzieli odpowiedzi i zrealizuje w miarę możliwości żądanie w terminie do 7 dni roboczych.
3. Klient ma prawo zgłosić skargę na brak dostępności – jeżeli uzna, że SKOK naruszył jego prawa wynikające z ustawy w następujący sposób:
 - a) w formie pisemnej – osobiście lub przesyłką pocztową na adres siedziby SKOK Energia ul. Hamernicka 4 lok. 1, 26-900 Kozienice;
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerem 48 611-31-10 lub osobiście w dowolnym oddziale Kasy,
 - c) elektronicznie – przesyłając na adres e-mail: biuro@skokenergia.pl lub na adres do e-doręczeń: AE:PL-96688-55977-HEJCV-26 lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Kasy www.skokenergia.pl w zakładce: Kontakt.
4. Szczegółowe informacje na temat postępowania ze skargą na niezapewnienie wymagań dostępności znajdują się w Procedurze obsługi skarg w SKOK Energia.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. SKOK zobowiązuje się do monitorowania i doskonalenia standardów dostępności.
2. Regulamin podlega regularnej aktualizacji w zakresie zmian przepisów lub standardów dostępności.

Tytuł dokumentu:	Regulamin świadczenia usług w zakresie zapewnienia spełnienia wymagań dostępności w SKOK Energia
Klasyfikacja:	Regulamin
Numer wersji:	Wersja 1.0
Data wprowadzenia:	28.06.2025 r.
Osoba(y) zatwierdzająca(e) dokument:	Zarząd SKOK Energia
Właściciel Dokumentu:	Magdalena Wojdyr
Data Ostatniego Przeglądu:	-
Data Kolejnego Przeglądu:	Czerwiec 2026
Wymogi prawne lub nadzorcze:	Tak