



DEKLARACJA OTWARCIA FINANSOWEGO

Banku Ochrony Środowiska SA

Odpowiedzialne oferowanie produktów bankowych

Bank realizuje wewnętrzną „Politykę Zatwierdzania Nowych Produktów” i kieruje się zasadą odpowiedzialnej polityki produktowej wobec wszystkich klientów. Zachowuje wysokie standardy zarządzania jakością zarówno w sprzedaży, komunikacji z klientem, jak i w obsłudze oraz funkcjonowaniu dostarczanych rozwiązań. Stosuje zrozumiałe i uczciwe praktyki (działania) marketingowe. Wobec proponowanych przez bank produktów, usług oraz transakcji stosowana jest rzetelna wycena i rozliczenie oraz gwarantowana odpowiedzialna obsługa posprzedażowa.

Odpowiedzialne pożyczanie

Szczegółowo badamy i identyfikujemy potrzeby klienta oraz w sposób przejrzysty i zrozumiały przedstawiamy ofertę. Przed zawarciem umowy informujemy o ryzyku związanym z zaciągnięciem zobowiązania finansowego.

Przeciwdziałamy wykluczeniu finansowemu ze względu na dostępność geograficzną

BOŚ zwiększa zakres swoich usług, które są dostępne zdalnie. Nasi klienci mogą korzystać z bankowości elektronicznej (BOŚBank24), w tym z aplikacji mobilnej (BOŚBank24), a także telefonicznej (TeleBOŚ). Dzięki usłudze BOŚBank24 i TeleBOŚ klient w sposób bezpieczny zarządza swoimi produktami bez konieczności wychodzenia z domu. Z BOŚ klient przezwycięża bariery geograficzne. Dodatkowo uruchomiliśmy usługę

chatbota na stronie internetowej, dzięki której klienci pozyskują informacje na temat obsługi i oferty produktowej 24 godziny na dobę.

Przeciwdziałamy wykluczeniu finansowemu ze względu na cenę

Dzięki „EKOkonto Podstawowy Rachunek Płatniczy” bank gwarantuje klientowi bezpłatny dostęp do standardowych usług bankowych: prowadzenie rachunku, wykonanie 5 krajowych transakcji płatniczych oraz wpłat i wypłat w bankomatach.

Przeciwdziałamy wykluczeniu finansowemu ze względu na wiek

W przypadku aktywnych klientów „EKOkonto Podstawowy Rachunek Płatniczy” oraz „EKOkonto bez Kosztów” są bezpłatne - z tej oferty mogą skorzystać także osoby powyżej 60 roku życia. Ponadto nasi klienci mają możliwość zawierania umów zdalnie z udziałem kuriera. Jest to dobre rozwiązanie dla osób starszych, które mają trudności z poruszaniem się. Aktualnie proces realizowany jest w przypadku podpisywania umów o „EKOkonto oszczędnościowe”.

Przeciwdziałamy wykluczeniu finansowemu ze względu na warunki oferowanych produktów lub usług

Bank oferuje produkty wspomagające zieloną transformację w gospodarstwach domowych. Poziom świadomości społecznej na temat eko-rozwiązań jest coraz wyższy. Dlatego wychodzimy tym oczekiwaniom naprzeciw i w swojej ofercie

posiadamy produkty na preferencyjnych warunkach, które wspomagają zieloną transformację.

Dzięki „Kredytowi Czyste Powietrze” klienci nie tylko mogą uzyskać środki na wymianę starych i nieefektywnych źródeł ciepła, czy prace termomodernizacyjne służące poprawie efektywności energetycznej domu oraz instalację OZE, ale także mogą się ubiegać o dofinansowanie inwestycji z rządowego programu „Czyste Powietrze”, które zostanie przeznaczone na częściową spłatę kapitału kredytu. W ramach programu „Czyste Powietrze” w 2022 roku udzieliliśmy kredytów na kwotę ponad 8,8 mln zł, natomiast nasi klienci otrzymali zwrot w postaci dotacji na łączną kwotę ponad 5,3 mln zł.

Ponadto bank w swojej ofercie posiada cykliczne oferty promocyjne wspierające ochronę środowiska, naszą sztandarową ofertą jest „Energia ze Słońca” dająca możliwość sfinansowania instalacji odnawialnych źródeł energii. Z produktu mogą skorzystać klienci, którzy nie mają zgromadzonych wystarczających środków na pokrycie wszystkich kosztów inwestycji i mają ograniczone możliwości finansowe. Co więcej, klienci mają możliwość refinansowania kosztów inwestycji poniesionych do 3 miesięcy przed datą złożenia wniosku o kredyt. Dzięki powyższym inicjatywom nasi klienci nie tylko mają wpływ na ochronę środowiska, ale także oszczędzają pieniądze. W ramach 8. edycji tego programu udzieliliśmy finansowania na kwotę ponad 47 mln zł.

Zapewniamy również równy dostęp do finansowania inwestycji poprzez oferowanie klientom bezpłatnego wsparcia Zespołu Inżynierów Ekologów. Dzięki ich unikalnej wiedzy, kompleksowo doradzamy w procesie zielonej transformacji.

Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Bank Ochrony Środowiska stworzył ogólne „Standardy obsługi klienta”. Dodatkowo powstała oddzielna instrukcja dotycząca obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w placówkach naszego banku. Każdy nowy pracownik sieci sprzedaży ma obowiązek zapoznać się z tymi materiałami i stosować do ww. standardów w swojej codziennej pracy. Ponadto nasi pracownicy biorą także udział w szkoleniach e-learningowych z tego zakresu.

Dążymy do tego, aby oddziały banku były odpowiednio przystosowane i dostępne dla naszych klientów. Stawiamy na odpowiedni dobór lokalizacji placówek - rozmieszczone są w miejscach, które są łatwo dostępne dla klientów o ograniczonej możliwości poruszania się. Aż 96% naszych placówek usytuowana jest na parterze, dzięki czemu osoby mające problemy w poruszaniu się mają do nich ułatwiony dostęp. Planując aranżację oddziałów banku naszym głównym celem jest, aby dostęp do nich nikogo nie wykluczał. W placówkach, gdzie są schody wejściowe, montujemy szyny oraz podjazdy, a nasi pracownicy zawsze służą pomocą. Dodatkowo w naszych oddziałach oraz centrach biznesowych klienci z czworonożnymi przyjaciółmi są zawsze mile widziani.

Nasza strona internetowa została zaprojektowana w sposób przyjazny dla osób z niepełnosprawnością wzroku. Również urządzenia bankomatowe w oddziałach BOŚ są dostosowane do osób niewidomych (posiadają klawiaturę numeryczną z oznaczeniem w brajlu).