

Informacja o dostępności usług maklerskich w Domu Inwestycyjnym Xelion sp. z o.o.

Dlaczego publikujemy tę informację?

Xelion jest zobowiązany do podania do publicznej wiadomości m.in. informacji o tym, w jaki sposób świadczone przez Xelion usługi maklerskie spełniają wymagania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Jakich usług dotyczą wymagania dostępności?

W Xelion są to usługi maklerskie, które polegają na:

- przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
- wykonywaniu zleceń na rachunek dającego zlecenie,
- doradztwie inwestycyjnym,
- przechowywaniu lub rejestrowaniu instrumentów finansowych oraz prowadzeniu rachunków pieniężnych, a także prowadzeniu ewidencji instrumentów finansowych,
- sporządzaniu analiz inwestycyjnych, analiz finansowych oraz innych rekomendacji o charakterze ogólnym dotyczących transakcji w zakresie instrumentów finansowych.

Dostępność naszych usług oceniamy w kilku obszarach. Są nimi:

- dostępność cyfrowa – strona internetowa i Platforma Xelion,
- dostępność dokumentów, regulacji i komunikacji,
- dostępność architektoniczna.

Informacje o naszych usługach i o tym jak z nich korzystać, podajemy w dokumentach, które regulują świadczenie tych usług, m.in. w regulaminach. Dokumenty te znajdziesz na stronie www.xelion.pl/regulaminy-i-informacje, a także otrzymasz przed zawarciem umowy z Xelion.

Dostępność cyfrowa - strona internetowa

Strona internetowa www.xelion.pl może nie być dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Poniżej opisujemy obszary, w których mogą pojawić się niedogodności dla użytkowników.

Strona internetowa www.xelion.pl może nie być dostępna m.in. z następujących powodów:

- hierarchia nagłówków może nie zapewniać odpowiedniej struktury strony i architektury informacji,
- w niektórych częściach witryny nie jest zachowany odpowiedni kontrast tekstu do tła lub odpowiedni kontrast elementów interfejsu,
- w niektórych przypadkach tekst jest elementem graficznym obrazka,
- w niektórych częściach witryny tekst napisany jest małą czcionką lub treści publikowane na stronie są wyjustowane,
- powiększenie tekstu do 200% może powodować utratę treści lub funkcjonalności,
- strona nie zapewnia sekwencyjnego nawigowania przy użyciu klawiatury,
- elementy typu link mogą nie mieć odpowiedniego kontrastu i efektów wizualnych oraz mogą nie być odróżnialne jako linki, np. poprzez zastosowanie podkreślenia,
- strona może nie wyświetlać się poprawnie na różnych rozmiarach ekranu i w różnych orientacjach,
- na stronie używane elementy, które automatycznie się przewijają i nie mają możliwości zatrzymania, wstrzymania lub ukrycia,
- walidacja formularzy może nie zawierać zrozumiałych komunikatów i podpowiedzi, jak poprawić błędy,

- w niektórych sytuacjach może brakować znacznika ALT lub atrybutu ARIA.

 Obecnie dostosowujemy naszą stronę internetową do standardów WCAG 2.1. Już niebawem pojawi się jej nowa wersja.

Dostępność cyfrowa – Platforma Xelion

Platforma Xelion może nie być dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami. Niedogodności dla użytkowników ze szczególnymi potrzebami mogą wynikać z tych samych przyczyn, które wskazaliśmy w punkcie dotyczącym strony internetowej www.xelion.pl.

Dostępność dokumentów, regulacji i komunikacji

Co już mamy?

Publikujemy pliki w formatach umożliwiających co do zasady odczyt za pomocą programów wspierających osoby ze specjalnymi potrzebami (w szczególności PDF).

Nad czym pracujemy?

Chcemy się z Tobą komunikować w sposób jasny, rzetelny i zrozumiały. Dlatego pracujemy nad tym, aby dokumenty i informacje:

- były napisane prostym i łatwym do odbioru językiem,
- były napisane czytelną czcionką,
- były sporządzone z zachowaniem logicznej struktury tekstu, nagłówków i list,
- uwzględniały opisy alternatywne dla grafik,
- uwzględniały odpowiedni kontrast tekstu do tła,
- miały jednoznaczne, zrozumiałe tytuły i opisy.

 Na życzenie przygotujemy regulacje pisane powiększoną czcionką. Na przygotowanie takich dokumentów potrzebujemy kilku dni. Jeżeli chcesz uzyskać takie dokumenty, skontaktuj się ze swoim Partnerem Xelion lub z bezpośrednio z Xelion.

Dostępność architektoniczna

 Pamiętaj, dla nas liczy się Twój komfort - Partner Xelion może spotkać się z Tobą w dogodnym dla Ciebie miejscu.

Budynki, w których znajdują się placówki Xelion, są częściowo dostosowane do osób ze szczególnymi potrzebami.

- Drzwi wejściowe w Punkcie Obsługi Klienta w Warszawie i Gdańsku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są one sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć.
- Nasze placówki w Bielsku-Białej, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Lublinie, Łodzi, Poznaniu, Rzeszowie i Wrocławiu znajdują się na wysokim parterze lub piętrze budynku. W budynkach jest dostępna winda.
- W placówkach nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.
- W budynkach, w których mieszczą się placówki, brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Listę naszych placówek publikujemy na stronie www.xelion.pl/placowki.

Skargi

Jeśli nasze usługi (np. strona internetowa lub dokumenty) nie są dostępne, możesz złożyć skargę.

Jak złożyć skargę?

Jeżeli chcesz złożyć skargę, możesz:



zrobić to pisemnie – pocztą na adres siedziby Xelion lub osobiście w siedzibie Xelion lub dowolnej placówce Xelion

listę naszych placówek publikujemy na stronie www.xelion.pl/placowki



zadzwoń do nas: **+48 22 565 49 44**

nasza infolinia pracuje w godz. 8:00-17:00 (opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora)



zrobić to ustnie, osobiście w siedzibie Xelion lub dowolnej placówce Xelion

listę naszych placówek publikujemy na stronie www.xelion.pl/placowki



napisać do nas e-mail na adres reklamacje@xelion.pl

Co powinna zawierać skarga?

W swojej skardze podaj poniższe informacje:

- imię, nazwisko
- adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu
- której naszej usługi dotyczy skarga
- dlaczego uważasz, że usługa nie jest dostępna.

Napisz też, jak chciałbyś otrzymać odpowiedź (np. mailowo).

Jeżeli masz wobec nas szczególne oczekiwania w zakresie dostępności, napisz o tym w skardze.

Kiedy otrzymasz odpowiedź na skargę?

Na Twoją skargę odpowiemy:

- w terminie 30 dni od kiedy otrzymaliśmy zgłoszenie,
- w terminie 60 dni od kiedy otrzymaliśmy zgłoszenie, w szczególnie skomplikowanych przypadkach (poinformujemy Cię o tym).

Jak możesz odwołać się od naszej decyzji?

Jeżeli nie uwzględnimy Twojej skargi, możesz złożyć do nas odwołanie. Skorzystaj z tych samych sposobów jak w przypadku złożenia skargi.

Możesz również złożyć zawiadomienie do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, że nasza usługa nie spełnia wymogu dostępności. W odpowiedzi na skargę, wyjaśnimy Ci, jak to zrobić.

Potrzebujesz wsparcia?

Skontaktuj się ze swoim Partnerem Xelion. Możesz też:



napisać do nas: **dostepnosc@xelion.pl**



zadzwoń do nas: **+48 22 565 49 49**

nasza infolinia pracuje w godz. 8:00-17:00 (opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora)

Zapewniamy, że podejdziemy do Twojej sprawy w sposób indywidualny. Dostosujemy komunikację do Twoich potrzeb – jeżeli preferujesz wybrany kanał komunikacji, np. e-mail lub telefon, lub chcesz, aby podczas rozmowy Partner Xelion lub nasz konsultant mówił głośniej lub wolniej - poinformuj o tym.



Podstawa prawna

- art. 32 ust. 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Przepisy tej ustawy stosuje się m.in. do usług bankowości detalicznej. Usługi bankowości detalicznej to m.in. usługi obejmujące działalność maklerską, o których mowa w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (art. 69 ust. 2 pkt 1,2,4 i 5 oraz ust. 4 pkt. 1, 2 5 i 6).

Pojęcia, których używamy w tym dokumencie

W dokumencie zwracamy się do Ciebie pisząc **Ty, Ciebie** itd. lub używamy sformułowań w osobie drugiej w liczbie pojedynczej, np. masz, możesz, musisz.

Xelion - Dom Inwestycyjny Xelion sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 107, 02-595 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000061809 (jeśli piszemy „**my**” lub używamy sformułowań w osobie pierwszej w liczbie mnogiej, np. mamy, przetwarzamy – mamy na myśli Xelion).

WCAG - Web Content Accessibility Guidelines, to standard stworzony przez World Wide Web Consortium, który wskazuje, jak tworzyć strony internetowe i aplikacje mobilne, aby wygodnie mogły z nich korzystać osoby z niepełnosprawnościami. Obecnie obowiązuje wersja 2.1 tego standardu.