

# Deklaracja dostępności

## Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Jasienicy dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni – zarówno online, jak i stacjonarnie – przyjaznej i dostępnej dla każdego. Chcemy, aby każda osoba, niezależnie od swoich możliwości, mogła swobodnie korzystać z naszych produktów, usług i informacji.

Zobowiązujemy się do 31 grudnia 2025 zapewnić naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty oraz telefonicznie .

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

## Dostępność cyfrowa

### Strona WWW

Zadbamy o to, aby strona internetowa [www.bsjasienica.pl](http://www.bsjasienica.pl) była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Serwis zostanie zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

### Niedostępne treści

Treści na stronie internetowej dotyczące Klienta indywidualnego są w trakcie dostosowywania do wymogów dostępności.

### Niezgodność z ustawą

Na stronie wdrożymy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi. Pracujemy nad tym i zobowiązujemy się zapewnić pełną dostępność po 28 czerwca 2025 stopniowo do 31.12.2025 r.

A w szczególności zadbamy o :

1. odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
2. Strona pozwalała na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności.
3. Informacje były przekazywane wyłącznie kolorem – zastosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
4. Teksty napiszemy prostym, zrozumiałym językiem.

## Grafiki i multimedia

1. Wszystkie istotne grafiki i zdjęcia będą posiadały alternatywne opisy (atrybuty alt) – osoby korzystające z czytników ekranu mogą usłyszeć, co przedstawia obraz.
2. W materiałach wideo zapewnimy napisy, o ile materiał tego wymaga.
3. Nie będziemy stosować migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona będzie bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.

## Dostosowanie do różnych urządzeń

1. Strona będzie w pełni responsywna – działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach.
2. Elementy interfejsu (np. przyciski) będą odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

## Kompatybilność z technologiami wspomagającymi

Serwis będzie kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu.

## Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach będziemy używać prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów może zostać odczytana przez programy komputerowe.

Aplikacja jest zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ aplikacji dynamicznie będzie dopasowywał się do rodzaju i orientacji ekranu.

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, użytkownik otrzyma stosowną odpowiedź.

## Dostępność kanału telefonicznego

Możesz do nas zadzwonić – jesteśmy dostępni telefonicznie pod numerem 33 8152 221 w godzinach pracy banku jeśli chcesz:

- zapytać o naszą ofertę albo dowiedzieć się więcej na temat dostępności,
- umówić wizytę w placówce.

## Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Stopniowo wdrażamy rozwiązania, które pomagają w codziennym kontakcie z bankiem. Dotyczy to sytuacji takich, gdy:

1. chcesz dowiedzieć się więcej o tym, co oferujemy – czyli przeglądasz naszą ofertę i szukasz czegoś, co może Ci się przydać,
2. decydujesz się złożyć wniosek – np. o konto, kartę, kredyt lub inny produkt bankowy,
3. podpisujesz z nami umowę i zależy Ci na tym, by wszystko było zrozumiałe i wygodne,

4. korzystasz z produktu – czyli załatwiasz codzienne sprawy, masz dostęp do informacji, kontrolujesz, rozliczasz lub kończysz współpracę z danym produktem.

Nasze dokumenty będą stopniowo przygotowywane tak, aby:

- były gotowe do odczytania przez czytniki ekranu i inne urządzenia wspomagające.

Będziemy stopniowo zapewniać dostępność usług za pośrednictwem strony internetowej oraz w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku. Jeśli wymaga tego specyfika usługi, również za pośrednictwem innych kanałów komunikacji.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi będziesz mógł zapoznać się w naszych placówkach.

Naszym celem jest, by każdy klient – niezależnie od swoich możliwości – rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

## Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Dążymy do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzimy działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Dla opisu dostępności architektonicznej punktów obsługi będziemy posługiwali się **4 podstawowymi ikonami**:

- **Człowiek na wózku** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie
- **Człowiek na wózku z asystentem** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi
- **Przekreślone oko** – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą
- **Migające ręczki** – symbol wskazujący na dostępność obsługi w PJM – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą w PJM (włączając zdalną obsługę w PJM)

Dla opisu dostępności architektonicznej bankomatów będziemy posługiwali się **3 podstawowymi ikonami**:

**1) Człowiek na wózku** – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku

**2) Człowiek na wózku z asystentem** – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej

**3) Słuchawki** – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu

Siedziba naszego banku mieści się w budynku nr 70 przy ul. Strumieńskiej w Jasienicy. Pomieszczenia w tej lokalizacji są ogólnodostępne – oznacza to, że każdy może tam wejść w dowolnym momencie. Jeśli chcesz nas odwiedzić, najlepiej wcześniej skontaktuj się z nami i umów wizytę – chętnie Ci pomożemy.

1. **Wejście główne** znajduje się od ul. Strumieńskiej. Prowadzą do niego drzwi otwierane, dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach.
2. **Poruszanie się po budynku.** Na parterze znajduje się sala obsługi klienta. Na drodze do wejścia do budynku, nie ma przeszkód architektonicznych.
3. Osoby z niepełnoprównościami zawsze mogą liczyć na pomoc i wsparcie pracowników banku.
4. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Chcemy, żebyś mógł wygodnie się z nami kontaktować — niezależnie od tego, jakie masz potrzeby. Dlatego:

- dostosowujemy dokumenty w formacie, który będzie dla Ciebie wygodny,
- używamy prostego języka – to nasz standard i obowiązuje wszystkich pracowników.

Będziemy wprowadzać w centrali banku:

- Pętle indukcyjne: systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,
- Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z naszych usług, nasz personel jest gotowy, aby Ci pomóc.

### **Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług**

Dbamy o to, żeby jak najwięcej osób mogło swobodnie korzystać z naszych usług – także z bankomatów. Dlatego:

- Nasi klienci mogą korzystać z urządzeń sieci Planet Cash, które oferują funkcje ułatwiające obsługę osobom z różnymi niepełnosprawnościami,
- staramy się zapewnić wygodę i dostępność każdemu klientowi – niezależnie od sytuacji czy potrzeb.

Warto jednak pamiętać, że konkretne funkcje zależą od danego urządzenia – ich dostępność może się różnić w zależności od lokalizacji i dostawcy.

### **Audio w bankomatach**

W niektórych naszych bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która pomaga osobom niewidomym i słabowidzącym korzystać z urządzenia samodzielnie. Wystarczy podłączyć słuchawki, a urządzenie poprowadzi Cię głosowo przez kolejne kroki – od wyboru opcji, przez wpisanie PIN-u, aż po wypłatę gotówki.

## Wysoki kontrast ekranu i klawiszy

W części naszych bankomatów zastosowaliśmy wysoki kontrast przycisków – np. białe cyfry na czarnym tle. Dzięki temu łatwiej odróżnić cyfry i funkcje, co szczególnie pomaga osobom z problemami ze wzrokiem.

## Bezdotykowa obsługa

Nasze niektóre bankomaty wspierają technologię NFC (zbliżeniową) – dzięki niej możesz korzystać z urządzenia bez konieczności wciskania przycisków, co bywa trudne dla osób z ograniczoną sprawnością ruchową.

Stale współpracujemy z dostawcami urządzeń, żeby bankomaty były jak najwygodniejsze i dostępne dla wszystkich, niezależnie od indywidualnych potrzeb.

## Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Masz prawo złożyć do nas skargę, jeżeli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności.

Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony/a i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś/aś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

### Jak złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?

Masz prawo złożyć skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi lub produkty nie są dla Ciebie łatwe w użyciu (niedostępne). Przyjmujemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

### Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Jasienicy z/s 43-385 Jasienica ul. Strumieńska 70;
- 2) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym;
- 3) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-52687-89034-IEAST-20ERPO; w ramach usługi e-Doręczenia.

### Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
- Twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować. Powiedz nam, jak wolisz, żebyśmy się z Tobą kontaktowali.
- Opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
- Opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od banku, żeby to naprawić.
- Datę złożenia skargi.
- Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

### Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- Nie podałeś swoich danych kontaktowych.
- Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
- Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi.
- Twoja skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności.
- Złożyłeś skargę po terminie (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności).

Ważne: Jeśli nie zajmimy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy dlaczego.

### **Ile czasu mamy na odpowiedź**

Zazwyczaj odpowiemy na Twoją skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy Cię o tym poinformujemy i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

### **Jak dostaniesz odpowiedź**

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś e-maila), chyba że zgodzisz się na inną formę.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

- Jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę.
- Dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady).
- Co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).
- Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią (np. odwołać się lub skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj: <https://www.bsjasienica.pl/reklamacje>

**Data sporządzenia deklaracji:** 27.06.2025r.