

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Wolbromiu

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Wolbromiu 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.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty.

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

Bank Spółdzielczy w Wolbromiu dokłada wszelkich starań, aby jego serwis internetowy oraz system bankowości elektronicznej były dostępne dla wszystkich użytkowników, zgodnie z wymogami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz Europejskim Aktem o Dostępności, który obowiązuje od 28 czerwca 2025r.

Strona www

Obecnie trwają prace nad dostosowaniem strony internetowej do wymagań standardu WCAG 2.1 na poziomie AA. W ramach tych działań:

- strona internetowa banku jest aktualnie modernizowana pod kątem zgodności z WCAG 2.1,
- planowany jest niezależny audyt dostępności cyfrowej, który zostanie przeprowadzony po zakończeniu prac wdrożeniowych,
- po audycie zostaną zaktualizowane informacje o zgodności serwisu z wymaganiami prawnymi oraz w razie potrzeby – plan usunięcia zidentyfikowanych niezgodności.

Bankowość internetowa i aplikacja mobilna

Trwają prace nad dostosowaniem systemu bankowości internetowej oraz aplikacji mobilnej do wymagań dostępności cyfrowej oraz standardu WCAG 2.1 na poziomie AA.

Po zakończeniu wszystkich prac oraz uzyskaniu wyników audytu, zostaną opublikowane pełne informacje o dostępności.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Dostosujemy nasze usługi, tak by były zgodne z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze i usługi powiązane z rachunkiem płatniczym.

Pracujemy nad tym, by zapewnić dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

1. przedstawienie oferty klientowi,
2. wnioskowanie o produkt,
3. zawierania umowy,
4. obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: materiałów promocyjnych, formularzy, wniosków, umów, pism będzie sukcesywnie dostosowana do wymogów ustawy o czym będziemy Państwa informować na bieżąco na naszej stronie internetowej oraz w placówkach.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w placówkach Banku oraz na stronie internetowej www.bs-wolbrom.pl.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

1. w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie www.bankbps.pl
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Jesteśmy w trakcie dostosowania naszych umów i regulaminów do wymogów ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. co oznacza, że przygotowujemy je w sposób, który ułatwi ich zrozumienie:

- napiszemy je prostym i jasnym językiem,

- udostępnimy je w pliku PDF, który spełni wymagania dostępności (standard WCAG 2.1), dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami mogą samodzielnie zapoznać się z dokumentami – np. z pomocą czytników ekranowych.

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

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak najlepszą komunikację, największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach:

- 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,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi nasi pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

1. Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
2. Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
3. Usługa asysty głosowej
4. Brak barier architektonicznych
5. Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek z symbolami graficznymi, przedstawione zostały poniżej.

Symbole graficzne (znajdujące się na stronie internetowej) wraz z ich opisem, którymi posługujemy się dla opisu dostępności architektonicznej/udogodnień w naszych placówkach

Symbole graficzne wraz z opisem

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)
	Pętla indukcyjna
	Udogodnienia dla osób niewidzących lub niedowidzących
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

Placówki Banku Spółdzielczego w Wolbromiu

Oddział w Wolbromiu

ul. Krakowska 26, 32-340 Wolbrom



Budynek posiada jedno wejście główne, z dwoma stopniami i jednym wysokim progiem, brak podjazdu dla osób niepełnosprawnych, brak windy. Przy budynku znajduje się parking dla klientów banku z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku jest zainstalowana pętla indukcyjna. Brak oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Punkt Kasowy w Wolbromiu

ul. B. Chrobrego 47/III, 32-340 Wolbrom



Budynek posiada jedno wejście główne z jednym stopniem oraz z podjazdem dla osób niepełnosprawnych. Przy budynku znajduje się parking dla klientów banku.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Oddział w Żarnowcu

ul. Rynek 14, 42-439 Żarnowiec



Budynek posiada jedno wejście główne, z dwoma stopniami, dostępny jest podjazd dla osób niepełnosprawnych. Szerokość drzwi pozwala na wjazd wózkiem. Przy budynku znajduje się parking dla klientów banku.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Punkt Kasowy w Sędziszowie

ul. Dworcowa 33, 28-340 Sędziszów



Budynek posiada jedno wejście główne, bez schodów. Przed budynkiem znajduje się ogólnodostępny parking.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Oddział w Pilicy

ul. Partyzantów 1, 42-436 Pilica



Budynek posiada jedno wejście główne, z dwoma stopniami, brak podjazdu dla osób niepełnosprawnych, brak windy. Parking ogólnodostępny, z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Oddział w Skale

ul. Rynek 11, 32-043 Skala



Budynek posiada jedno wejście główne, bez schodów. Szerokość drzwi pozwala na wjazd wózkiem. Brak parkingu bezpośrednio przy budynku.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Oddział w Charsznicy

ul. Żarnowiecka 26, 32-250 Charsznica



Budynek posiada jedno wejście główne, ze schodami, brak podjazdu dla osób niepełnosprawnych, brak windy. Parking ogólnodostępny, z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Oddział w Łazach

ul. Kościuszki 17, 42-450 Łazy



Budynek posiada jedno wejście główne, z jednym stopniem, brak podjazdu dla osób niepełnosprawnych oraz dodatkowe wejście bez schodów, przystosowane dla osób niepełnosprawnych. Przy budynku znajduje się parking dla klientów banku.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Punkt Kasowy w Łazach

ul. Spółdzielcza 8, 42-450 Łazy



Budynek posiada jedno wejście główne, z trzema stopniami, dostępny podjazd dla osób niepełnosprawnych. Szerokość drzwi pozwala na wjazd wózkiem. Przed budynkiem znajduje się ogólnodostępny parking.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Oddział w Olsztynie

ul. Rynek 29, 32-300 Olsztyn



Budynek posiada jedno wejście główne, bez schodów. Parking ogólnodostępny, z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Punkt Kasowy w Olsztynie

al. Tysiąclecia 12, 32-300 Olsztyn



Budynek posiada jedno wejście główne, z trzema stopniami, dostępny jest podjazd dla osób niepełnosprawnych. Szerokość drzwi pozwala na wjazd wózkiem. Bezpośrednio przed budynkiem znajduje się parking dla klientów banku.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

W placówce dostępne są lupy powiększające oraz ramki do podpisów. Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub po uprzednim kontakcie telefonicznym.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

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) listownie na adres – 32-340 Wolbrom, ul. Krakowska 26 lub na adres dowolnej naszej Placówki;
- 2) telefonicznie lub e-mailem: sekretariat@bs-wolbrom.com.pl;
- 3) osobiście – pisemnie lub ustnie w naszej Placówce, złożona ustnie musi być potwierdzona poprzez złożenie jej na formularzu;
- 4) elektronicznie w ramach usługi eDoręczenia na skrzynkę: AE:PL-67886-22174-GCICE-28,

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 zajmiemy 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 pisemnie na adres korespondencyjny lub e-mailem jeśli zgodzisz się na taką 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.bs-wolbrom.pl/images/informacja-o-mozliwosci-zlozenia-reklamacji--zgloszenia-skargi.pdf>

Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządziliśmy na podstawie samooceny w oparciu o analizę mapy dostępności usług bankowości detalicznej dostępnych w naszym banku.