



Bank Spółdzielczy w Poniatojew

Grupa BPS

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W PONIATOWEJ

wg stanu na dzień 27.06.2025 r.

WPROWADZENIE

Dostępność w banku oznacza dostosowanie usług i produktów bankowych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, takimi jak osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy czy osoby z ograniczoną znajomością języka. Dotyczy to zarówno dostępności cyfrowej (strony internetowe, aplikacje mobilne), jak i fizycznej (oddziały, bankomaty).

Bank Spółdzielczy w Poniatowej dąży do zapewnienia dostępności poprzez podejmowanie szeregu działań mających na celu ułatwienie dostępu do swoich usług, informacji i przestrzeni osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami.

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

Bank zapewnia dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji mobilnych oraz stron internetowych.

Strona WWW

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bsponiatowa.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został 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.

W trosce o zapewnienie dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

1. Struktura i nawigacja

- poruszanie się po stronie za pomocą klawiatury;
- fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny;
- umożliwienie szybkiego przejścia do strony głównej za pomocą przycisku ENTER;
- treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków, co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

2. Czytelność i kontrast

- odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – wszystkie treści czytelne dla osób słabowidzących;
- strona pozwala na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności;
- informacje przekazywane również za pomocą symboli, tekstu lub ikon – pomagające zapewnić zrozumienie;
- teksty pisane prostym i zrozumiałym językiem.

3. Grafiki i multimedia

- brak stosowania migających lub błyskających elementów – strona bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.

4. Dostosowanie do różnych urządzeń

- strona jest w pełni responsywna- działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach;
- elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

5. Kompatybilność z technologiami uzupełniającymi

- serwis jest kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu (NVDA,JAWS,VoiceOver);
- prawidłowa semantyka kodu HTML oraz zastosowanie atrybutów ARIA ułatwia interpretację zawartości przez technologie wspierające.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Bankowość elektroniczna oraz aplikacja mobilna 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 dążymy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

DOSTĘPNOŚĆ KANAŁU TELEFONICZNEGO

Klienci Banku mogą skontaktować się z Bankiem w godzinach pracy Banku. Dostępne są numery telefonów do poszczególnych oddziałów lub działów banku, co pozwala na bezpośredni kontakt z pracownikami.

DOSTĘPNOŚĆ USŁUG W KANALE STACJONARNYM

Bank zapewnia dostępność swoich usług zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego, wytycznymi oraz odpowiednimi przepisami wewnętrznymi Banku.

Bank zapewnia dostępność usług w szczególności na etapach:

- przedstawienie oferty klientowi;
- składania wniosku;
- zawierania umowy;
- obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Bank zapewnia dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: prezentacji, ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Bank zapewnia 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:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówce banku, drogą mailową oraz na stronie www.bsponiatowa.pl
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówce banki oraz drogą mailową.

Umowy i regulaminy

w przystępnej formie

Wszystkie nasze umowy i regulaminy przygotowujemy w sposób, który ułatwia ich zrozumienie:

- piszemy prostym i jasnym językiem,
- 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.

Bank dąży do zapewnienia klientom możliwości komunikacji za pomocą języka migowego PJM.

DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNO- INFORMACYJNA

Bank przyjął prosty język jako standard komunikacji, który obowiązuje wszystkich pracowników.

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.

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 wszyscy pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

DOSTĘPNOŚĆ BANKOMATÓW

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność poszczególnych bankomatów będzie sukcesywnie dostosowywana poprzez:

- wprowadzenie klawiatury PIN z oznaczeniem Braille
- naklejki z oznaczeniem w Brail'u
- usługę asysty głosowej
- wyeliminowanie barier architektonicznych
- ułatwienie dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą

INFORMACJA O STANIE DOSTĘPNOŚCI ARCHITEKTONICZNEJ

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek, oznaczone symbolami graficznymi można znaleźć na naszej stronie internetowej: www.bsponiatowa.pl.

Symbole graficzne

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



Dostępne dla osób poruszających się na wózkach



Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą



Pętla indukcyjna



Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami



Parking



Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem



W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

SKARGI NA BRAK DOSTĘPNOŚCI

Klient ma prawo złożyć do nas skargę, jeżeli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dostępne.

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

Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak złożyć skargę?

Skargi przyjmowane są w następujących formach:

- **pisemnej** - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w jednostce Banku,
- **elektronicznej** - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną,
- **ustnej** - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem jednostki Banku przyjmującym reklamację osobiście,
- **elektronicznej** - w ramach usługi eDoręczenia.

Co napisać w skardze?

Skarga powinna zawierać:

- imię i nazwisko;
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez podmiot gospodarczy.

Kiedy Bank nie zajmie się skargą?

Bank nie rozpatrzy skargi, jeśli:

- brak jest danych kontaktowych;
- ta sama sprawa była już rozpatrywana;
- skarga jest niezrozumiała;
- skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności;
- złożono skargę po terminie.

Ile czasu ma Bank na odpowiedź?

Zazwyczaj Bank odpowie na skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Jeśli sprawa jest trudna, może potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy o tym fakcie poinformuje Klienta oraz wskaże termin odpowiedzi.