

Deklaracja dostępności

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Przasnyszu dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich obecnych i potencjalnych Klientów, 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

1. Strona WWW

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bsprzasnysz.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.

Co oferujemy w zakresie dostępności

Na stronie wdrożyliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi.

Struktura i nawigacja

- a) Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury – bez potrzeby używania myszy.
- b) Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
- c) Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
- d) Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków (H1–H6), co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

Czytelność i kontrast

- a) Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
- b) Strona pozwala na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności.
- c) Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem – stosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
- d) Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

Grafiki i multimedia

- a) Wszystkie istotne grafiki i zdjęcia posiadają alternatywne opisy (atrybuty alt) – osoby korzystające z czytników ekranu mogą usłyszeć, co przedstawia obraz.
- b) W materiałach wideo zapewniamy napisy, o ile materiał tego wymaga.
- c) Nie stosujemy migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.

Dostosowanie do różnych urządzeń

- a) Strona jest w pełni responsywna – działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach.
- b) Elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

Kompatybilność z technologiami wspomagającymi

- a) Zadbaliśmy o prawidłową semantykę kodu HTML oraz zastosowanie atrybutów ARIA, co ułatwia interpretację zawartości przez technologie wspierające.

2. Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: System eBankNet.

Nasza bankowość elektroniczna nie jest zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego pracujemy nad udostępnieniem niezbędnych funkcjonalności co jest uzależnione od gotowości dostawcy naszego systemu.

Nasza aplikacja mobilna to: BS Przasnysz mobilnie.

Nasza aplikacja nie jest zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego pracujemy nad udostępnieniem niezbędnych funkcjonalności co jest uzależnione od gotowości dostawcy naszego systemu.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo dążymy do tego by w naszych systemach używać prostego języka, aby były intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów odczytana przez programy komputerowe.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

- a) przedstawienie oferty klientowi,
- b) wnioskowanie o produkt,
- c) zawierania umowy,
- d) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism oraz regulaminów.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- a) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku;
- b) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

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

- piszemy prostym i jasnym językiem,
- udostępniamy je w pliku PDF, który spełnia 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:

- **Pomoce dla osób niedosłyszących:** zapewnimy tablety umożliwiające odsłuchanie treści dokumentu oraz wyświetlenie rozmowy z pracownikiem,
- **Pomoce dla osób niedowidzących:** zapewnimy lupy powiększające oraz specjalne tablety ułatwiające czytanie oraz odczytanie treści na głos,
- **Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.**

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

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Obecnie we wszystkich placówkach Banku zapewniono dostęp dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich poprzez podjazd lub schodolaz. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach poniższych funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
- Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
- Usługa asysty głosowej
- Brak barier architektonicznych

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Zapewniamy dostęp do naszych placówek dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich poprzez specjalne podjazdy oraz schodolazy.

Parkingi przy naszych placówkach zapewniają miejsce dla osób niepełnosprawnych.

Salony obsługi klienta zapewniają możliwość obsługi klienta na wózku inwalidzkim.

Osoby wymagające asysty psa opiekuna mogą poruszać się po miejscach wyznaczonych do obsługi bez ograniczeń.

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:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 06-300 Przasnysz, ul. Słowackiego 1;
- telefonicznie lub faksem (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
- pisemnie lub ustnie do protokołu w placówce Banku;
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-18261-91800-TDTTH-31 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko.
- 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 zajmujemy się Twoją skargą

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- Nie podałeś swojego imienia i nazwiska.
- Nie wskazałeś adresu do korespondencji, adresu e-mail lub numeru telefonu oraz nie wskazałeś preferowanego sposobu kontaktu.
- Nie wskazałeś produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
- Nie wskazałeś wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

Ważne: Jeśli nie zajmujemy 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, jaki wskazałeś jako preferowany do kontaktu w sprawie skargi.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

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

Na naszej stronie internetowej www.bsprzasnysz.pl/rozpatrywanie-reklamacji oraz w placówkach znajdziesz również ogólne warunki składania i rozpatrywania skarg na brak dostępności.

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025r.