



BANK SPÓŁDZIELCZY W BYSTREJ

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Bystrej

Obsługa Klientów ze szczególnymi potrzebami

Informacja o dostępności

Bank Spółdzielczy w Bystrej zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich usług zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych usług przez podmioty gospodarcze.

Dokładamy 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.

Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie do strony internetowej Banku Spółdzielczego w Bystrej oraz infrastruktury w tym bankomatów.

Dostępność architektoniczna

Placówki Banku Spółdzielczego w Bystrej:

- siedziba główna Banku Spółdzielczego w Bystrej ul. Zdrojowa 3
- punkt kasowo-kredytowy w Wilkowicach, ul. Strażacka 3
- punkt kasowo-kredytowy w Buczkowicach, Lipowska 730
- punkt kasowo-kredytowy w Szczyrku, ul. Beskidzka 49a

wejścia

Posiadają wejścia do budynków od głównej strony ulicy, w wybranych lokalach dostępne są podjazdy dla osób poruszających się na wózkach lub brak schodów. Wejścia do budynków nie są zabezpieczone bramkami. Drzwi jednoskrzydłowe lub dwuskrzydłowe.

Dostępne dla osób poruszających się na wózkach, dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

W budynkach brak oznaczeń w alfabecie Braille'a.

winda

Siedziba główna Banku wyposażona jest w windę , która zapewnia dostępność do wszystkich kondygnacji.

parkowanie

W wybranych lokalach przed budynkiem znajdują się parkingi z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Nad wejściem do budynków nie ma systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome i słabowidzące.

wejście z psem asystującym

Do wszystkich placówek Banku Spółdzielczego w Bystrej można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

Dostępność bankomatów

Bank Spółdzielczy w Bystrej dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerzego grona Klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Bankomat usytuowany w naszej placówce tj. w Wilkowicach posiada funkcje głosowe, która po podłączeniu słuchawek pozwala osobom niewidomym lub słabowidzącym na samodzielne korzystanie z urządzenia.

Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń Bank Spółdzielczy w Bystrej dąży do tego aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich.

Dostępność cyfrowa

Nasza strona internetowa jest regularnie aktualizowana i dostosowana do wymagań dostępności, zgodnie z Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dnia 26 kwietnia 2024 r.

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

W trosce o zapewnienie dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

- zmiana kontrastu;
- regulacja wielkości czcionki;
- zatrzymanie animacji;
- zrozumiałe i opisowe linki;
- poprawnie zastosowana hierarchia nagłówków;
- każda podstrona posiada tytuł zgodny z treścią;
- zachowanie spójnej nawigacji we wszystkich częściach serwisu;
- brak migotania obrazu na czerwono;
- zgodność serwisu z WCAG 2.1

Nie wszystkie elementy serwisu spełniają jeszcze w pełni wymogi dostępności. Dotyczy to w szczególności:

- interaktywnych kalkulatorów;
- materiałów audiowizualnych;

- odnośników pochodzących z innych serwisów;
- tabele zbudowane w sposób, który utrudnia ich interpretację przez czytniki ekranu;
- dokumenty w formacie PDF, zwłaszcza starsze lub pochodzące z zewnętrznych źródeł mogą nie być w pełni przystosowane do odczytu przez programy asystujące;
- grafiki zawierające tekst co może wpływać na ich czytelność dla osób niewidomych i słabowidzących;

Stale pracujemy nad poprawą dostępności naszego serwisu. Jeśli napotkasz barierę uniemożliwiającą swobodne korzystanie ze strony, prosimy o kontakt- postaramy się znaleźć rozwiązanie indywidualnie dopasowane do Twoich potrzeb.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

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

Wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami

Klienci z różnymi niepełnosprawnościami mają prawo do otrzymania dokumentów – takich jak ogóle warunki umów czy regulaminy- dostosowane do ich potrzeb. 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.

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

Dokumenty te są udostępniane w terminie 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia takiej potrzeby na adres dostepnosc@bsbystra.pl lub bank@bsbystra.pl a także ustnie lub pocztą tradycyjną. Zgłoszenie zapotrzebowania powinno się złożyć za pomocą wniosku o dostępność, który znajduje się na naszej stronie internetowej.

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:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z pracownikiem Banku
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Bystrej ul. Zdrojowa 3, 43-360 Bystra
- osobiście – w Banku Spółdzielczym w Bystrej lub w jednym z punktów kasowo-kredytowych banku
- elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (bank@bsbystra.pl)
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-75017-78833-BFAHS-26 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/institucji)
- 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 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).

W przypadku problemów z dostępnością prosimy o kontakt:

Mail: bank@bsbystra.pl

Telefon: 33/817-13-71 lub 33/817-12-45