

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Rajczy 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 oraz obsługę telefoniczną.

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

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bsrajcza.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników, również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.2 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

1. Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury, bez potrzeby używania myszy.

2. Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny, łatwo odnajdziesz się na stronie.
3. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. Umożliwiamy szybkie przejście do treści głównej dzięki linkowi "Przejdź do treści", znajdującemu się na początku strony.
5. Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków, co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

Czytelność i kontrast

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

Grafiki i multimedia

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

Dostosowanie do różnych urządzeń

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

Kompatybilność z technologiami wspomagającymi

1. Serwis jest kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu (takimi jak NVDA, JAWS, VoiceOver).
2. Zadbaliśmy o prawidłową semantykę kodu HTML oraz zastosowanie atrybutów ARIA, co ułatwia interpretację zawartości przez technologie wspierające.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: Internet Banking oraz mobilna Nasz Bank.

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 używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów może zostać odczytana przez programy komputerowe.

Aplikacja została zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ aplikacji dynamicznie dopasowuje 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

Zapewniamy dostępność:

- kontaktu telefonicznego z:
 - ✓ Centralą tel. 33 864 38 54,
 - ✓ Oddziałem w Ujsołach tel. 33 864 70 15,
 - ✓ Ogólnopolskim systemem zastrzegania kart pod numerem tel. 828 828 828,
- powiadomień SMS dla posiadaczy rachunków, które umożliwiają uzyskanie informacji:
 - ✓ po każdej operacji bilansowej (obciążenia i uznania),
 - ✓ po operacji bilansowej – obciążenie (wypłata, przelew wychodzący),
 - ✓ po operacji bilansowej – uznanie (wpłata, przelew przychodzący),
 - ✓ na koniec dnia roboczego, jeżeli saldo ulegnie zmianie.

Jak dbamy o dostępność kanału telefonicznego?

- Stosujemy proste komunikaty głosowe.
- Przeszkoliliśmy naszych pracowników w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- Dążymy do tego abyś zawsze otrzymywał jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania.
- Jeśli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej lub głośniej - powiedz nam o tym.

Dostępność usług w kanale stacjonarym

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:

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

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

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku oraz drogą mailową,
- w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku oraz drogą mailową.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Pracujemy nad tym, aby nasze umowy i regulaminy były przygotowane 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. Z myślą o tych osobach:

- zapewniamy dostępną stronę internetową,
- umożliwiamy wstęp z psem asystującym/przewodnikiem,
- udostępniamy lupy powiększające dla osób niedowidzących,
- zapewniamy wsparcie pracownika na każdym etapie obsługi.

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

Informacje o dostępności produktów i usług oraz dostępności architektonicznej możesz otrzymać kontaktując się z nami telefonicznie.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak największego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Nasze urządzenia posiadają:

- wejście słuchawkowe,
- klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille,
- czytnik zbliżeniowy,
- komunikaty głosowe,

Nasze bankomaty w Rajczy i w Milówce są dostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Informacja o dostępności architektonicznej

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

Zapewniamy:

- bezpłatny parking w pobliżu wejść bez wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych,
- wejście do budynku w centrali bez barier architektonicznych,
- dzwonek do przywoływania obsługi osoby niepełnosprawnej,
- możliwość wejścia do placówek Banku z psem asystującym/przewodnikiem,
- wsparcie przez pracownika, z którym można się skontaktować po wejściu do budynku.

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 i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś inne trudności, masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- pisemnie (drogą korespondencyjną na adres: 34-370 Rajcza ul. Górska 5 lub składając pismo w Banku),
- elektronicznie (poprzez system bankowości internetowej lub pocztę elektroniczną na adres bank@bsrajcza.pl),
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-53389-20075-DDRJC-16 w ramach usługi e-Doręczenia,
- ustnie (osobiście lub telefonicznie pod numerem telefonu 33 864 38 54 w godzinach pracy Banku).

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko,
- Twoje dane kontaktowe (adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu),
- opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga,
- rodzaj wymagania, którego nie spełnia dany produkt lub usługa, wraz ze wskazaniem preferowanego przez Ciebie sposobu zapewnienia jego dostępności.

Uwaga! Jeżeli nie wskażesz jednego z powyższych elementów skargi, zgodnie z ustawą, Bank może pozostawić ją bez rozpatrzenia.

Jeśli nie zajmiemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy dlaczego.

Ile czasu mamy na odpowiedź

Na Twoje zgłoszenie odpowiemy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni od jego otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli nie będzie możliwe rozpatrzenie skargi w ciągu 30 dni, poinformujemy Cię o tym i podamy nowy termin, jednak nie dłuższy niż 60 dni.

Jak dostaniesz odpowiedź

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę, 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).

Przygotowanie deklaracji dostępności

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

Data sporządzenia deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 27 czerwca 2025 r.