

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Świerkłańcu

Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Świerkłańcu dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych produktów i świadczonych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

Wiemy, że każdy ma inne potrzeby i możliwości. Dlatego burzimy bariery i stajemy się bardziej dostępni zgodnie z zasadą równości dla wszystkich użytkowników.

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 informacji, produktów i usług.

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

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) oraz dobrymi praktykami. Dlatego podejmujemy sukcesywne starania zmierzające do ciągłego wzrostu dostępności świadczonych przez nas usług i oferowanych produktów.

Dostępność cyfrowa

Dbamy o to, aby nasza strona internetowa, aplikacja mobilna oraz serwis transakcyjny w wersji webowej były dostępne dla wszystkich użytkowników.

Strona WWW

W trosce o zapewnienie dostępności naszej strony internetowej www.bs-swierklaniec.pl wdrożyliśmy szereg rozwiązań ułatwiających korzystanie z niej przez osoby z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Wtyczka dostosowująca stronę

Zainstalowano One Click Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację. Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury – bez potrzeby używania myszy.

Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Linki wizualne

Linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

Obsługa skrótów klawiszowych

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych

Strona internetowa posiada udogodnienia zwiększające jej funkcjonalność, w tym:

- odwrócenie kolorów, tryby kontrastu (ciemny/jasny), tryb monochromatyczny,
- wysokie i niskie nasycenie,
- czytnik ekranu (wizualny),
- skalowanie czcionki, odstępu liter, wysokości linii, rozmiaru treści,
- zaznaczanie nagłówków i linków,
- tryb czytania,
- regulacja interlinii.

Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

Wersja wysokiego kontrastu

Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie) lub klawiatury (klawisze TAB i ENTER).

Brak pułapek klawiaturowych

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

Brak elementów dźwiękowych i migających

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.

Spójność układu

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenia pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to dwa wygodne systemy: eBankNet (dla komputerów) oraz mobileNet (dla telefonów i tabletów).

Oba systemy są częściowo dostępne, jednak stale pracujemy nad wdrożeniem kolejnych funkcji, które zwiększą ich dostępność dla wszystkich użytkowników.

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.

Aplikacje eBankNet oraz mobileNet to rozwiązania cyfrowe umożliwiające klientom Banku obsługę konta osobistego, realizację przelewów, zarządzanie kartami i lokatami oraz dostęp do historii transakcji.

eBankNet to aplikacja webowa (przeglądarkowa), z której można korzystać zarówno w wersji desktopowej jak i mobilnej. Jest przeznaczona głównie do użytku przez przeglądarki

internetowe i oferuje pełen zakres funkcji bankowości internetowej. Obecnie wykorzystywany w Banku interfejs graficzny aplikacji, nie został poddany ocenie pod kątem dostępności i nie jest objęty niniejszym dokumentem. Nowy interfejs, którego dostępność została opisana w niniejszym dokumencie, zostanie wdrożony do dnia 30 sierpnia 2025 r i zastąpi dotychczasowy.

mobileNet to aplikacja mobilna dostępna na dwa systemy operacyjne:

- iOS – aplikacja przeznaczona dla użytkowników iPhone’ów, pobierana z App Store. Wykorzystuje technologię VoiceOver jako wbudowany czytnik ekranu.
- Android - aplikacja przeznaczona dla urządzeń z systemem Android, dostępna w Google Play. Użytkownicy korzystają z TalkBack jako domyślnej technologii asystującej.

eBankNet – aplikacja webowa

eBanknet to aplikacja webowa służąca do zarządzania finansami osobistymi online.

Udostępnia użytkownikom szereg funkcjonalności, takich jak:

- logowanie do konta,
- przeglądanie portfela i historii transakcji,
- wykonywanie przelewów krajowych,
- zarządzanie kartami i zleceniami stałymi,
- zmianę danych profilowych, limitów i ustawień bezpieczeństwa.

mobileNet dla systemu iOS

mobileNet to aplikacja mobilna na system iOS przeznaczona do zarządzania finansami osobistymi. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta bez potrzeby fizycznej obecności w banku,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, doładowania telefonu),
- dostęp do rachunków, kart i lokat,
- autoryzację operacji bankowych,
- konfigurację ustawień użytkownika.

mobileNet dla systemu Android

mobileNet aplikacja mobilna na system Android służąca do zarządzania finansami osobistymi w bankowości elektronicznej. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, doładowania telefonu),
- generowanie i używanie kodów BLIK,
- doładowanie telefonów,
- dostęp do rachunków, kart i lokat w module „Portfel”,
- autoryzację transakcji,
- konfigurację ustawień użytkownika.

Informacje niezbędne do korzystania z usługi

Poniżej przedstawiamy podstawowe informacje o tym, co jest wymagane do korzystania z usługi bankowości elektronicznej świadczonej za pośrednictwem aplikacji eBankNet (web) oraz mobileNet (iOS i Android), jak i z informacyjnej strony internetowej Banku.

Aplikacja eBankNet (przeglądarka internetowa)

- Do korzystania z usługi wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge).
- Użytkownik loguje się za pomocą loginu i hasła, a dostęp do pełnej funkcjonalności wymaga autoryzacji (np. kod SMS lub aplikacja mobilna).
- Do obsługi możliwe jest korzystanie z myszy, klawiatury oraz technologii asystujących (np. czytniki ekranu).
- Interfejs aplikacji wymaga umiejętności nawigowania po dynamicznych widokach i formularzach, w tym umiejętności poruszania się po nagłówkach, tabelach, menu i przyciskach.

Aplikacja mobileNet (iOS)

- Do korzystania z usługi wymagany jest iPhone z zainstalowanym systemem operacyjnym iOS (wersja co najmniej 15.6).
- Aplikację należy pobrać z App Store i aktywować w ramach procesu parowania z kontem bankowym.
- Dostęp do usług wymaga zalogowania (PIN, Face ID lub Touch ID) oraz dostępu do Internetu.
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy oraz technologię asystującą m.in. VoiceOver.
- Użytkownik powinien umieć korzystać z podstawowych gestów iOS oraz nawigować po interfejsie opartym na zakładkach, listach i formularzach.

Aplikacja mobileNet (Android)

- Do korzystania z usługi wymagane jest urządzenie z systemem Android (wymagana wersja co najmniej Android 6.0) oraz dostęp do Internetu.
- Aplikacja jest dostępna w Google Play i wymaga aktywacji konta w procesie parowania.
- Logowanie odbywa się za pomocą kodu PIN lub biometrii (jeśli dostępna).
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy i może być wspomagana przez technologie asystującą na przykład TalkBack.
- Użytkownik powinien znać podstawowe gesty systemu Android oraz sposób poruszania się po elementach aplikacji takich jak formularze, przyciski i komunikaty.

Uwagi wspólne dla wszystkich wersji wymienionych aplikacji

- Korzystanie z aplikacji wymaga umiejętności samodzielnego poruszania się po interfejsie użytkownika, w tym znajomości obsługi urządzenia, wprowadzania danych, autoryzacji operacji oraz interakcji z dynamicznymi komponentami (menu, listy, formularze).

- W przypadku korzystania z technologii asystujących (np. czytników ekranu), użytkownik musi posiadać wiedzę na temat ich obsługi.
- Do wykonania pełnych operacji finansowych konieczne jest uwierzytelnienie i autoryzacja za pomocą kodów SMS lub aplikacji mobilnej.

Sposób spełniania wymagań dostępności

Spełnienie wymagań dostępności przez usługę eBankNet (web).

Elementy dostępne w usłudze.

Aplikacja jest dostępna przez popularne przeglądarki internetowe i możliwa do obsługi przy użyciu klawiatury.

Podstawowa struktura treści i nawigacja po stronie są rozpoznawalne dla użytkowników technologii asystujących.

Część informacji tekstowych i opisów nagłówków odczytywana jest poprawnie przez czytniki ekranu.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Spełnienie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS).

Elementy dostępne w usłudze.

Aplikacja może być obsługiwana za pomocą VoiceOver, w tym z wykorzystaniem podstawowych gestów dostępności systemu iOS.

Część przycisków i komunikatów systemowych została opisana prawidłowo i umożliwia użytkownikowi orientację w strukturze niektórych ekranów.

Interfejs w języku polskim jest dostępny i zasadniczo zgodny z oczekiwaniami językowymi użytkowników.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Spełnienie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (Android).

Elementy dostępne w usłudze.

Aplikacja umożliwia korzystanie z podstawowych funkcji bankowości mobilnej na urządzeniach z systemem Android.

Część przycisków i widoków może być dostępna dla użytkowników TalkBack, pod warunkiem dobrej znajomości interfejsu.

Interfejs aplikacji jest dostępny w języku polskim w większości zrozumiałym dla Użytkownika.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Dostępność kanału telefonicznego

W ramach telefonicznej obsługi dla klientów Banku dostępne są usługi:

1. Telefoniczna usługa na Hasło dostępna w godzinach pracy Banku (dane kontaktowe na stronie internetowej: www.bs-swierklaniec.pl)

Umożliwia uzyskanie informacji o:

- saldzie rachunku,
- dostępnych środkach,
- odsetkach,
- obrotach na rachunku klienta.

Możesz z niej korzystać jeśli złożyłeś w Banku dyspozycję dotyczącą telefonicznej usługi na hasło.

Alternatywny kanał komunikacji: aplikacja, bankowość elektroniczna.

2. Informacja telefoniczna/ kontakt telefoniczny z klientem

Umożliwia uzyskanie informacji o:

- aktualnych produktach,
- usługach i dostępności placówek.

Alternatywny kanał komunikacji: e-mail, informacje na stronie internetowej.

3. Telefoniczna obsługa kart płatniczych dostępna pod numerem infolinii 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu: +48 86 215 50 00.

Przy pomocy tego kanału można:

- aktywować kartę,
- odblokować kartę,
- uzyskać informację o obowiązującej wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych,
- wyłączyć funkcję płatności zbliżeniowych,
- odblokować wykonywanie transakcji internetowych,
- uzyskać informacje o operacjach wykonywanych przy użyciu karty,
- zastrzec kartę,
- zgłosić problemy z działaniem karty.

Dodatkowo można kontaktować się z Centralą Banku pod numerem telefonu: (32) 284 48 48 w godzinach pracy Banku (dane kontaktowe na stronie internetowej: www.bs-swierklaniec.pl) oraz mailowo sekretariat@bs-swierklaniec.pl.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

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 lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism.

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, w tym infolinii Banku.

Ze względu na różnorodność usług i powiązanych z nimi dokumentów, na dzień sporządzenia deklaracji nie wszystkie usługi oraz treści są w pełni dostępne zgodnie z wymogami ustawy.

Prowadzimy prace wdrożeniowe mające na celu dostosowanie usług oraz wprowadzamy nowe dokumenty i formularze. W toku są również prace nad nowymi wersjami serwisów internetowych. Modernizujemy także stanowiska obsługi, aby każdy klient mógł zostać obsłużony zgodnie ze swoimi potrzebami.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi bankowości detalicznej:

- 1) Kredyt konsumencki:
 - Kredyt gotówkowy
 - Kredyt ekologiczny
 - Limit w ROR
 - Karta kredytowa: VISA CREDIT, VISA GOLD
- 2) Kredyt hipoteczny:
 - Kredyt mieszkaniowy
 - Uniwersalny kredyt hipoteczny
- 3) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym:
 - Rachunek ROR: Mobilny rachunek płatniczy, Mobilny rachunek płatniczy poniżej 13 lat, Mobilny rachunek płatniczy +13
 - Podstawowy Rachunek Płatniczy (PRP)
 - Podstawowy Rachunek Płatniczy (PRP) +13
 - Rachunek Oszczędnościowy EFEKT
 - Rachunek Oszczędnościowy SKARBONKA
 - Rachunek Walutowy (OSZCZĘDNOŚCIOWY) EURO
 - Rachunek Walutowy (OSZCZĘDNOŚCIOWY) USD

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

1. w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w każdej naszej placówce, na stronie www.bs-swierklaniec.pl, możemy je również przesłać do Ciebie drogą mailową,
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w każdej naszej placówce, możemy je również przesłać do Ciebie 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,

- udostępniamy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG),
- 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 ze szczególnymi potrzebami.

Z myślą o osobach ze szczególnymi potrzebami:

- zapewniamy komunikację w prostym języku,
- zapewniamy, po wcześniejszym zgłoszeniu takiej potrzeby przez Klienta, skorzystanie z pomocy tłumacza języka migowego za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej np. przez komunikator,
- zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- planujemy zainstalowanie pętli indukcyjnej wspomagającej słyszenie, szczególnie przydatnej dla osób niedosłyszących korzystających z aparatów słuchowych i implantów ślimakowych,
- pracujemy nad aktualizacją dokumentów aby zawierały tekst prosty, łatwy do czytania i zrozumienia,
- zapewniamy dostępną stronę internetową, a także modyfikujemy dokumenty tam zamieszczone do formy dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- umożliwiamy wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

W chwili obecnej nie posiadamy w palcówkach tablic z oznaczeniami dla osób niewidomych (tablice tyflograficzne).

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

W przypadku problemów z dostępnością, w tym dostępnością strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt: mailowo sekretariat@bs-swierklanec.pl, telefonicznie pod numerem telefonu +48 32 284 48 48 lub osobiście w każdej placówce Banku.

Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług bankomatów/wpłatomatów

W ramach zapewnienia odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: lupy, ramki do podpisu.

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami. 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

Dbamy o dostępność produktów wykorzystywanych do świadczenia swoich usług bankowych, w tym bankomatów i wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami. W ramach tej troski korzystamy również z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających użytkowanie tych urządzeń. Warto jednak pamiętać, że dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Audio w bankomatach

W wybranych bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która po podłączeniu słuchawek pozwala osobom niewidomym lub słabowidzącym na samodzielne korzystanie z urządzenia. Głosowe instrukcje prowadzą użytkownika przez procesy takie jak wybór opcji, wpisywanie PIN-u czy pobieranie gotówki.

Wysoki kontrast ekranu i klawiszy

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem. Dodatkowo ekran może oferować możliwość zwiększenia kontrastu i powiększenia tekstu.

Bezdotykowa obsługa

Bankomaty umożliwiają również obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną.

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

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Głównym źródłem informacji o dostępności architektonicznej punktów obsługi i bankomatów/wpłatomatów są pracownicy Banku oraz strona internetowa.

Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek i bankomatów/wpłatomatów, oznaczone symbolami graficznymi można znaleźć na naszej stronie internetowej: <https://www.bs-swierklaniec.pl/o-nas>.

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

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
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

Dążymy do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzimy działalność były przystosowane do osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność architektoniczną Bank zapewnia w szczególności w taki sposób, że dla osób:

- 1) niewidomych, niedowidzących - do każdej z lokalizacji Banku możliwe jest wejście z psem przewodnikiem. Pracownicy Banku są odpowiednio przeszkoleni do obsługi osób niewidomych, niedowidzących;
- 2) słabosłyszących, niesłyszących – w wybranych lokalizacjach dostępne są osobne pomieszczenie zapewniające, dyskrecję, ciszę, komfort i możliwość głośniejszego mówienia; Pracownicy Banku są odpowiednio przeszkoleni do obsługi osób słabosłyszących, niesłyszących;
- 3) poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach lub o innej ograniczonej możliwości poruszania się – w wybranych lokalizacjach możliwość obsługi na parterze budynku; Pracownicy Banku są odpowiednio przeszkoleni do obsługi osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Siedziba Główna Banku Spółdzielczego w Świerkłańcu

Budynek Centrali Banku znajduje się w Świerkłańcu przy ul. 3 Maja 33.

1. **Wejście główne** - do budynku prowadzi jedno wejście z podjazdem od ulicy 3 Maja. Drzwi wejściowe są jednoskrzydłowe, oszklone, otwierane manualnie. Po wejściu do budynku po lewej stronie znajduje się sala operacyjna, gdzie prowadzona jest obsługa klientów Banku, w tym miejscu możliwa jest obsługa osób ze szczególnymi potrzebami. Obsługa odbywa się w pozycji siedzącej.
2. **Toaleta** znajduje się na parterze. Toaleta nie spełnia wymagań osób na wózkach inwalidzkich.
3. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem znajdują się miejsca postojowe dla klientów Banku. Miejsca takie znajdują się także na parkingu Banku oddalonym o 100 m od

budynku. Nie ma wyodrębnionego miejsca parkingowego oznaczonego niebieską kopertą dla osób niepełnosprawnych.

4. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
5. **Tłumacz języka migowego.** Brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Filia Banku w Świerkłańcu

Filia przy ul. Młyńskiej 3 zlokalizowana jest na parterze budynku Urzędu Gminy Świerklaniec.

1. **Wejście główne** – do budynku prowadzi jedno wejście od ulicy Młyńskiej, przy wejściu nie ma podjazdu dla wózków. Przed wejściem, po lewej stronie drzwi znajduje się dzwonek do przywołania pracownika Urzędu Gminy, który pomoże osobie potrzebującej dostać się do budynku i załatwić sprawę. Za drzwiami wejściowymi znajdują się dodatkowe drzwi szklane oznaczone pasami kontrastowymi, jednoskrzydłowe, szklane, otwierane manualnie. Wejście do Filii Banku znajduje się na parterze po prawej stronie. Drzwi wejściowe do Filii są jednoskrzydłowe, otwierane manualnie. Obsługa odbywa się w pozycji stojącej.
2. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem przy ul. Młyńskiej, przed wejściem głównym do budynku Urzędu Gminy znajdują się miejsca postojowe, w tym 1 miejsce parkingowe oznaczone niebieską kopertą.
3. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia Banku w Ożarowicach

Filia przy ul. Dworcowej 15 zlokalizowana jest na wysokim parterze budynku Urzędu Gminy Ożarowice.

1. **Wejście główne** – do budynku wejście znajduje się od ulicy Dworcowej, wejście odbywa się po schodach lub windą, następnie przez automatyczne drzwi do wiatrołapu, kolejne drzwi znajdujące się po prawej stronie w wiatrołapie prowadzące do Filii Banku. Drzwi wejściowe do Filii są jednoskrzydłowe, oszklone, otwierane manualnie. Obsługa odbywa się w pozycji stojącej.
2. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem przy ul. Dworcowej, przed wejściem głównym do budynku Urzędu Gminy znajdują się miejsca postojowe, w tym 1 miejsce parkingowe oznaczone niebieską kopertą.
3. **Pies asystujący** - istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

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 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). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

1. Skargę możesz złożyć w formie pisemnej:

- osobiście w każdej naszej placówce obsługującej klientów albo
- przesyłką pocztową przesłaną na nasz adres korespondencyjny: ul. 3 Maja 33, 42-622 Świerklaniec lub
- elektronicznie na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-79325-65335-WBDWH-19.

2. Możesz również złożyć skargę w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście - do formularza zgłoszenia skargi, który musisz podpisać.

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 nas, żeby to naprawić.

Kiedy nie zajmujemy 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 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, 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).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj: <https://www.bs-swierklanec.pl/dostepnosc>

Przygotowanie deklaracji dostępności

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

Data sporządzenia deklaracji: 26 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 26 czerwca 2025 r.