



BANK SPÓŁDZIELCZY W KRASNOSIELCU
z siedzibą w Makowie Mazowieckim

Deklaracja dostępności **Banku Spółdzielczego w Krasnosielcu** **z siedzibą w Makowie Mazowieckim**

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim 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.

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.bskrasnosielc.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.

Treści, filmy i pliki do pobrania ze strony internetowej www są dostosowane do wymogów ustawy.

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 (H1–H6), co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

Czytelność i kontrast

1. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu 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) – 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 temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogeniczną.

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 aplikacja mobilna Nasz Bank

Nasza bankowość elektroniczna spełnia wymagania standardu WCAG 2.2 na poziomie A oraz AA. Dostosowano semantykę HTML w bankowości internetowej, co wpływa bezpośrednio na bezpieczeństwo, dostępność (WCAG) oraz niezawodność transakcji. Umożliwiono pełną obsługę za pomocą klawiatury, prawidłowe zarządzanie fokusem oraz dostępność formularzy, tabel, list i procesów biznesowych.

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. Dostosowano kontrast i wielkość tekstu, lecz nadal trwają prace nad dostosowaniem aplikacji do pozostałych wymagań WCAG.

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, użytkownik otrzyma stosowną odpowiedź.

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:

- 1) przedstawienie oferty klientowi,
- 2) wnioskowanie 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:

- 1) Pozyskiwanie zainteresowania klienta – poprzez dostępne i zrozumiałe materiały informacyjne i promocyjne,
- 2) Aplikowanie o produkt – za pomocą dostępnych formularzy i narzędzi kontaktu,
- 3) Zawieranie umowy – z możliwością wsparcia komunikacyjnego i dostosowania formy przekazu,
- 4) Obsługa produktu – od momentu zawarcia umowy aż do zakończenia współpracy poprzez treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale Banku, drogą mailową oraz na stronie www.bskrasnosielc.pl
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale Banku, 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 2.1),
- z zachowaniem struktury logicznej dokumentu (nagłówki, listy, tabele),

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.

Tłumacz PJM w oddziale

Obecnie w placówkach Banku Spółdzielczego w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie mazowieckim nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu. Osoby zainteresowane taką formą wsparcia prosimy o wcześniejsze zgłoszenie potrzeby skorzystania z usług tłumacza za pośrednictwem jednego z kanałów do kontaktu udostępnionych na stronie internetowej Banku.

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:

- 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.

Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z naszych usług, nasz personel jest gotowy, aby Ci pomóc. W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy placówek przeszli szkolenie 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. W ramach tej troski Bank korzysta z bankomatów, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

W wybranych bankomatach zastosowany jest wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem.

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

Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
- Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
- Usługa asysty głosowej
- Brak barier architektonicznych
- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą

W przypadku problemów z dostępnością bankomatu prosimy o kontakt telefoniczny z wybraną placówką banku podaną w niniejszej deklaracji bądź poinformowanie banku poprzez wiadomość e-maili na adres: centrala@bskrasnosielc.pl

Informacja o dostępności architektonicznej

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

Do budynków prowadzą główne wejścia, w wybranych lokalizacjach dostępne są podjazdy dla osób poruszających się na wózkach lub brak schodów. Drzwi wejściowe otwierają się manualnie, ale ich szerokość umożliwia przejazd wózka inwalidzkiego. Sale obsługi klientów znajdują się na jednym poziomie, co umożliwia obsługę osób niepełnosprawnych bez pomocy asystenta.

W wybranych lokalizacjach na poziomie Sali obsługi klientów znajdują się toalety dla niepełnosprawnych.

W wybranych lokalizacjach przed budynkami znajdują się parkingi z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Do budynków i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

Pełną dostępność architektoniczną dla osób niepełnosprawnych Bank Spółdzielczy w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim zapewnia, w:

1. Centrali Banku
ul. Admirała Rickovera 15, 06-200 Maków Mazowiecki;
2. Oddziale w Krasnosielcu
ul. Cmentarna 7, 06-212 Krasnosielc

W trosce o zapewnienie dostępu dla jak najszerszego grona Klientów, będziemy dokładać wszelkich starań aby w pełnym zakresie dostosować dostępność architektoniczną Banku.

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: Bank Spółdzielczy w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim, ul. Admirała Rickovera 15, 06-200 Maków Mazowiecki;
- pocztą elektroniczną na adres: centrala@bskrasnosielc.pl;
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-26670-26846-IBDEB-20; w ramach usługi e-Doręczenia;
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu skargi.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem, 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).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj: <https://www.bskrasnosielc.pl/reklamacje>

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim jest przedstawiona w prostym języku, w formacie PDF przystosowanym do odczytu przez technologie asystujące, zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie AA.

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: 26 czerwca 2026 r.