

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Przeworsku

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Przeworsku 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.bsprzeworsk.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, dlatego zostanie ona dostosowana dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami zgodnie z Ustawą o dostępności.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: System bankowości elektronicznej oraz Aplikacja mobilna BSGo.

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 aktualnie prowadzone są intensywne prace mające na celu dostosowanie systemów bankowości internetowej i mobilnej do wymogów ustawy.

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.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

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.bsprzeworsk.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),
- 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:

- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

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

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

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

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

Placówki Banku Spółdzielczego w są w większości dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

1. Wejścia do budynków są pozbawione barier architektonicznych lub wyposażone w podjazdy dla wózków.
2. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymagania manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów.
3. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia windy – możliwość samodzielnego poruszania się.
4. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia platformy / windy schodowe, zapewnia pełną asystę.
5. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących.
6. W placówkach dostępne są toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchowymi.
7. Otwieranie drzwi bez użycia siły fizycznej.
8. Zapewniono miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejść.
9. Pracownicy placówek są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
10. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku.
11. W każdej placówce Banku osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zgłosić szczególne potrzeby w formie przycisku przywołującego obsługę, zgłoszenie potrzeby.
12. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych.

Wykaz placówek Banku ze wskazaniem dostępności usług pod względem architektonicznym:

L.p.	Nazwa placówki	Pełen zakres dostępności architektonicznej	Wybrane aspekty dostępności w placówce
1.	Centrala w Przeworsku	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,5,6,9,10,12 Nie dotyczy:3,4
2.	Oddział I w Przeworsku	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,5,9,10,12 Nie dotyczy:3,4
3.	Oddział w Zarzeczcu	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 2,5,9,10,12
4.	Oddział w Jaworniku Polskim	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,5,8,9,10,12 Nie dotyczy:3,4
5.	Punkt Kasowy SP ZOZ w Przeworsku	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,5,9,10,12 Nie dotyczy:3,4
6.	Punkt Kasowy w Manasterzu	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,5,9,10,12 Nie dotyczy:3,4
7.	Punkt Kasowy w Siennowie	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,5,9,10,12 Nie dotyczy:3,4
8.	Punkt Kasowy w Przeworsku	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,5,9,10,12 Nie dotyczy:3,4

Zarząd Banku podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych we wszystkich placówkach 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 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). Przyjmemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z Bankiem,
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Przeworsku, ul. Krakowska 11, 37-200 Przeworsk lub na adres dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Przeworsku,
- osobiście – w najbliższej placówce Banku Spółdzielczego w Przeworsku,
- elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (kontakt@bsprzeworsk.pl),
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-36233-23099-WRIFA-32 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

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

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://bsprzeworsk.pl/images/pdf/Informacja_o_zasadach_reklamacji_i_skarg.pdf

Data ostatniej aktualizacji deklaracji: 27 czerwca 2025 r.