

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Lubeni

Wstęp do deklaracji.

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Lubeni 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.

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.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomat. Produkty ubezpieczeniowe są świadczone w formie bezpośredniej obsługi klienta w placówkach Banku oraz częściowo poprzez stronę internetową Banku.

W ramach bankowości detalicznej Bank oferuje następujące produkty bankowe dla klientów prywatnych na cele nie związane z działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub rolniczą:

1. Rachunki bieżące:
 - a. ROR, w tym rachunki dla osób nieletnich;
 - b. Rachunki oszczędnościowe a'vista, w tym dla Kas Zapomogowo-Pożyczkowych, Rad Rodziców i Szkolnych Kas Oszczędności.
2. Depozyty terminowe,
3. Kredyty:
 - a. Kredyty w ROR;
 - b. Kredyty gotówkowe;

c. Kredyty hipoteczne.

Jednocześnie Bank świadczy usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń (Bancassurance).

Dostępność architektoniczna.

Placówki Banku Spółdzielczego w Lubeni 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.

Lp.	Nazwa placówki	Pełen zakres dostępności architektonicznej	Wybrane aspekty dostępności w placówce
1	Oddział w Lubeni		Dostępność w zakresie: 2, 5, 6, 7, 8
2	Oddział w Boguchwale		Dostępność w zakresie: 2, 5, 6, 7, 8
3	Oddział I w Rzeszowie		Dostępność w zakresie: 5, 6, 7, 8
4	Oddział II w Rzeszowie		Dostępność w zakresie: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9
5	Oddział III w Rzeszowie		Dostępność w zakresie: 1, 2, 5, 6, 7, 8

Lp.	Nazwa placówki	Pełen zakres dostępności architektonicznej	Wybrane aspekty dostępności w placówce
6	Oddział IV w Rzeszowie	Pełen zakres dostępności architektonicznej (parking własny)	

4. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia pełną asystę.
5. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących.
6. Pracownicy placówek są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
7. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku.
8. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych.
9. Zapewniono miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejść.

Wykaz placówek Banku ze wskazaniem dostępności usług pod względem architektonicznym:

Zarząd Banku podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych we wszystkich placówkach Banku.

Dostępność cyfrowa.

Bank dokłada starań, aby zapewnić dostępność cyfrową swoich usług internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 w zakresie:

1. Zapewnienie pełnej funkcjonalności za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (słuchu, wzroku, dotyku),
2. Dostosowanie komunikatów tekstowych do wymagań WCAG 2.1 – wielkość czcionki, odstępy, prosty język,
3. Możliwość rozszerzania, przybliżania komunikatów tekstowych,
4. Obsługa za pomocą mowy, wydawanie poleceń głosowo,
5. Możliwość obsługi przez osoby niewidome lub niedowidzące,
6. Obsługa dotykowa,
7. Nagranie Audio,
8. Nagranie w języku migowym,
9. Możliwość korzystania z zestawów słuchawkowych,
10. Alternatywne możliwości uwierzytelnienia transakcji – np. biometria,

11. Możliwość zgłaszania cyfrowego naruszeń, skarg i reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo.

12. Wsparcie pracowników Banku.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna.

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.

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.

W Banku regularnie przeprowadzane są audyty dostępności oraz wdrażane są zalecenia wynikające z przeglądów.

Lp.	Nazwa usługi	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
1	Bankowość internetowa		2, 12	
2	Aplikacja mobilna		2, 12	
3	Blik		2, 12	
4	Bankomat w Boguchwale		12, 9, 6, 5	
5	Bankomat w Lubeni		12, 9	
6	Bankomat w Rzeszowie ul. Litewska		12, 9, 6, 5, 4	
7	Bankomat w Rzeszowie ul. Solarza		12, 9	
8	Bankomat w Rzeszowie ul. Ofiar Katynia		12, 9, 6, 5	
9	Bankomat w Rzeszowie ul. Krzywoustego		12, 9, 6, 5	

Strona WWW.

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bslubenia.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 kreśla 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 "Sprawdź", 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 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.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych.

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.

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

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów ubezpieczeniowych.

Bank udostępnia produkty ubezpieczeniowe w ramach bezpośredniej obsługi klienta i stosuje wszystkie kanały komunikacyjne dostępne dla produktów bankowych.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów.

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
- Usługa asysty głosowej
- Brak barier architektonicznych

- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

Procedura składania skarg i wniosków.

Możesz to zrobić w formie:

- pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej lub Centrali Banku;
- telefonicznej - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Placówki sprzedażowej przyjmującym Reklamację/Zapytanie/Skargę;
- osobistej – w jednostce Banku obsługującej Klientów w formie podpisanego protokołu;
- elektronicznej na adres sekretariat@bslubenia.pl z wpisaniem w tytule emaila zwrotu „reklamacja” lub poprzez system bankowości elektronicznej

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).
- W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą.

Skargę na brak dostępności pozostawia się bez rozpatrzenia, jeśli nie zawiera:

- imienia i nazwiska Konsumenta;
- adresu do korespondencji, adresu e-mail ani numeru telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Konsumentem;
- wskazania produktu albo usługi, których dotyczy Skarga;
- wskazania wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

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

Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni roboczych. Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy Cię o tym poinformujemy i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

Przygotowanie deklaracji dostępności.

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

Data sporządzenia deklaracji: 28 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 28 czerwca 2025 r