

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Cieszynie

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Cieszynie 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 infolinię.

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.bs.cieszyn.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.

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. 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. 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.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: System EBO eBank Online oraz EBO Mobile PRO.

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 systemy 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

Bank udostępnił Infolinie czynną 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu dla użytkowników bankowości internetowej i mobilnej pod numerami: 801 120 909, +48 86 216 13 64

Infolinia stanowi wsparcie w zakresie:

blokowania i odblokowywania przez użytkowników bankowości elektronicznej,

zmiany limitów transakcyjnych,

instruktażu w obsłudze bankowości elektronicznej, w tym: dokonywania przelewów,

zakładania i modyfikacji lokat, przeglądania i drukowania transakcji i wyciągów,

doładowania kont telefonów komórkowych, obsługi zgłoszeń nadużyć w bankowości internetowej i mobilnej.

Ponadto, Bank udziela informacji o zakresie świadczonych usług pod numerem telefonu 338512820 w godzinach pracy Banku.

Jak dbamy o dostępność w kanale telefonicznym?

Staramy się, aby nasza infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich.

Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe.

Przeszkoliliśmy naszych konsultantów 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.

Jeśli kontakt w kanale telefonicznym jest utrudniony skontaktuj się z nami poprzez pocztę elektroniczną pod adresem sekretariat@bs.cieszyn.pl lub wyślij korespondencję poprzez operatora pocztowego.

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: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej, 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 lub drogą mailową.

- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku lub 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:

- **Pomoce dla osób niedowidzących:** lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- **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

Bank zapewnił dostępność usług bankomatów/wpłatomatów poprzez brak barier architektonicznych w Oddziale w Cieszynie i w Oddziale w Goleszowie.

Usługi bankomatów/wpłatomatów są dostępne we wszystkich Oddziałach Banku dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

Informacja o dostępności architektonicznej

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

Zapewniamy:

- miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejść,
- wejścia do budynków są pozbawione barier architektonicznych lub wyposażone w podjazdy dla wózków – dla Oddziału w Cieszynie i Goleszowie,
- otwieranie drzwi bez użycia siły fizycznej,
- w placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących.

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:

- pisemnie - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej,
- elektronicznie poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną;

ustnej - w rozmowie z pracownikiem Placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację (zgłoszenie) skargę osobiście,

w formie elektronicznej – na adres Banku do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-14088-69898-DGDBE-25.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Imię i nazwisko konsumenta,
- 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 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).

Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklaracja została sporządzona 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.