

## **Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami**

### **Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Cycowie**

#### **Wstęp do deklaracji**

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Cycowie 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 oraz bankomaty.

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.bscycow.pl](http://www.bscycow.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. 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. Dokładamy starań, aby tekst był pisany 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: bankowość internetowa EBO oraz aplikacja mobilna EBO Mobile.

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, 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**

Nie możesz komunikować się z nami za pomocą „infolinii” ponieważ nie świadczymy takiej usługi. W przypadku pytań lub potrzeby kontaktu telefonicznego, zapraszamy do bezpośredniego kontaktu z naszymi oddziałami w godzinach ich pracy. Dane kontaktowe oraz godziny otwarcia poszczególnych placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej.

Dzwoniąc pod wskazane numery telefonów możesz uzyskać informacje o aktualnej ofercie dotyczącej kredytów, rachunków płatniczych i powiązanych z nimi usług.

Za obsługę kart bankomatowych odpowiada Grupa BPS. Infolinia obsługi klienta dostępna jest pod numerem +48 86 215 50 00 przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Dzięki infolinii możesz uzyskać informacje na temat swojej karty, zgłosić reklamację, zablokować kartę lub nieautoryzowane użycie karty.

Oferujemy telefoniczną usługę na hasło, która pozwala Ci sprawdzić saldo, dostępne środki, odsetki i obroty na wszystkich Twoich rachunkach u nas.

Za pomocą kontaktu telefonicznego nie zawrzesz jednak nowej umowy, ani nie wydasz dyspozycji do już posiadanych produktów w Banku. Nie zrobisz tego, ponieważ weryfikacja telefoniczna jest niewystarczająca, aby skorzystać z tych usług. Telefonicznie możesz za to zawsze złożyć reklamację lub skargę na świadczone przez nas usługi.

Możesz się z nami skontaktować również mailowo na adres: [sekretariat@bscycow.pl](mailto:sekretariat@bscycow.pl)

### **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, drogą mailową oraz na naszej stronie internetowej: <http://www.bscycow.pl>
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale Banku, drogą mailową.

### **Umowy i regulaminy w przystępnej formie**

Staramy się, aby nasze umowy i regulaminy były przygotowane w sposób, który ułatwia ich zrozumienie:

- piszemy prostym i jasnym językiem,
- sukcesywnie udostępnimy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1),
- dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami będą mogły 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 bankomatów**

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Wszystkie nasze bankomaty posiadają funkcję asysty głosowej oraz sukcesywnie dostosowujemy je w ramach czterech funkcjonalności:

1. Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille

2. Naklejki z oznaczeniem w Braille’u
3. Brak barier architektonicznych
4. Dostęp 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. Szczegółowe informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek zamieściliśmy w odrębnym dokumencie na naszej stronie internetowej pod nazwą: „Charakterystyka obiektów Banku Spółdzielczego w Cycowie pod względem dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami” **(informacja do pobrania poniżej)**

## **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). Przyjmijemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

## **Jak możesz złożyć skargę**

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z oddziałem Banku
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Cycowie, ul. Chełmska 14, 21-070 Cyców lub na adres dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Cycowie
- osobiście – w najbliższej placówce Banku Spółdzielczego w Cycowie
- elektronicznie - poprzez pocztę elektroniczną na adres: sekretariat@bscycow.pl
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-37432-60720-SAHUS-33 w ramach usługi e-Doręczenia.

## Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

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

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 na naszej stronie internetowej w zakładce reklamacje: <https://bscycow.pl/reklamacje>

### **Przygotowanie deklaracji dostępności**

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

Data sporządzenia deklaracji: 30 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 30 czerwca 2025 r.