

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczości w Rabie Wyżnej

Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Rabie Wyżnej dokłada wszelkich starań, aby jego usługi były dostępne dla wszystkich – również dla osób z niepełnosprawnościami. Naszą misją jest tworzenie przestrzeni przyjaznej i dostępnej, zarówno w kanałach online, jak i w placówkach stacjonarnych.

Chcemy, by każda osoba – niezależnie od swoich możliwości – mogła swobodnie korzystać z naszych produktów, usług oraz informacji. Zapewniamy dostęp do bankowości detalicznej oraz biznesowej na wiele sposobów: w oddziałach Banku, przez bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty, a także poprzez infolinię.

W kwestiach dostępności kierujemy się obowiązującymi przepisami prawa, międzynarodowymi standardami oraz dobrymi praktykami. Nasze działania oparte są na wytycznych WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA, które stanowią uznany wzorzec zapewniania dostępności cyfrowej.

Dostępność cyfrowa

Strona informacyjna WWW

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bsrabawyzna.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników, również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został w znacznej części dostosowany 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

Czytelność i kontrast

1. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem, dzięki czemu większość treści jest czytelna także dla osób słabowidzących.
2. Strona pozwala na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności.
3. Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem – zastosowaliśmy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
4. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

Grafiki i multimedia

1. Większość istotnych grafik i zdjęć posiada alternatywne opisy (atrybuty alt), dzięki temu 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, co jest niezwykle istotne 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.

Na podstawie audytu strony www.bsrabawyzna.pl przeprowadzonego za pomocą narzędzia Lighthouse potwierdzono, że strona pozytywnie przeszła testy podstawowych wymagań dostępności — została oceniona jako zgodna z większością standardów WCAG 2.1 na poziomie AA, przy założeniu utrzymania bieżących standardów. Raport nie wskazał krytycznych błędów w zakresie WCAG – błędów struktur semantycznych, nawigacji ani metadanych.

Moduł dostępności

Ponadto na stronie udostępniono moduł ułatwień dostępu, który pozwala dostosować wygląd i sposób działania serwisu do indywidualnych potrzeb użytkownika. Dzięki temu każdy może wygodniej korzystać z naszej strony – niezależnie od wieku, rodzaju urządzenia czy ograniczeń wzrokowych, ruchowych lub poznawczych.

Moduł umożliwia

- zmianę rozmiaru i pogrubienia tekstu,
- zwiększenie odstępów między literami i wysokości linii,
- włączenie kontrastu lub trybu o wysokiej czytelności,
- czytanie treści na głos (czytnik tekstu),
- podświetlanie nagłówków i elementów aktywnych,
- powiększenie kursora,
- włączenie redukcji ruchu i animacji,
- oraz zapoznanie się z opisami elementów strony.

Wszystkie ustawienia można w każdej chwili przywrócić do domyślnych jednym kliknięciem. Dzięki temu nasza strona pozostaje czytelna, intuicyjna i dostępna dla każdego użytkownika.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to dwa wygodne systemy: Internet Banking (dla komputerów) oraz BS Raba Wyżna, BS Raba Wyżna Junior (dla telefonów i tabletów).

Systemy są częściowo zgodne z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego wraz z dostawcą oprogramowania stale pracujemy nad wdrożeniem kolejnych funkcji, które zwiększą ich dostępność dla wszystkich użytkowników.

Dbamy o to, by nasze rozwiązania były intuicyjne i bezpieczne. Dlatego w naszych systemach:

- Korzystamy z prostego języka
- Treści mogą być odczytane przez programy wspomagające, np. czytniki ekranu
- Układ aplikacji dopasowuje się do urządzenia oraz rozmiaru jego ekranu
- Interfejs działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach
- Jeśli podczas wpisywania danych wystąpi błąd, system wyświetli czytelną podpowiedź, jak go poprawić

Dostępność kanału telefonicznego

Nasza infolinia jest czynna 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu: **(+48) 18 26 91 200**

W zależności od rodzaju sprawy możesz skorzystać z odpowiedniego kanału kontaktu:

- **Sprawy dotyczące obsługi w Bank** – dostępna **w dni robocze od godziny 7:00-17:00**.
- **Pomoc w zakresie bankowości elektronicznej i mobilnej** – kontakt możliwy **codziennie w godzinach 7:00–22:00**.
- **Obsługa kart płatniczych** – w razie utraty lub problemów z kartą możesz skontaktować się z **wydawcą karty 24 godziny na dobę**.

Dzięki rozdzieleniu tematów kontaktu możesz szybciej uzyskać wsparcie w odpowiednim obszarze.

W sytuacjach wymagających natychmiastowej reakcji: takich jak podejrzenie nieuprawnionego dostępu do konta czy utrata karty – pomoc jest dostępna jest poza godzinami pracy Banku.

Jak dbamy o dostępność na infolinii?

- 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.

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, przez formularz kontaktowy na stronie <https://www.bsrabawyzna.pl/kontakt> oraz mailowo kontakt@bsrabawyzna.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. prezentowanie oferty,
2. złożenie wniosku o produkt,
3. zawieranie umowy,
4. obsługa produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność naszych usług realizujemy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów, formularzy i materiałów informacyjnych – takich jak ulotki, regulaminy, wnioski, umowy, pisma czy treści publikowane na stronie www.bsrabawyzna.pl.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

1. w regulaminach dostępnych w placówkach Banku, na stronie internetowej lub drogą mailową,
2. w umowach dotyczących poszczególnych produktów i usług, dostępnych w oddziale lub na życzenie przesyłanych elektronicznie.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Dbamy o to, aby nasze dokumenty były zrozumiałe, przejrzyste i łatwe do odczytania.

Naszym celem jest, by każdy klient wiedział dokładnie, z jakich usług może skorzystać i na jakich zasadach. Właśnie dlatego:

- stosujemy prosty i jasny język,
- udostępniamy pliki w formacie PDF zgodnym ze standardem WCAG 2.1,
- umożliwiamy osobom ze szczególnymi potrzebami samodzielne zapoznanie się z treścią dokumentów, m.in. przy użyciu czytników ekranu.

Dzięki tym działaniom chcemy, aby korzystanie z naszych usług było zawsze komfortowe, bezpieczne i dostępne dla każdego.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było proste, wygodne i dostępne dla każdego Klienta, niezależnie od jego potrzeb czy ograniczeń. Wprowadzamy rozwiązania, które ułatwiają komunikację, zwiększają komfort obsługi oraz zapewniają bezpieczeństwo osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Wszyscy pracownicy naszych placówek zostali przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, aby zapewnić profesjonalną, empatyczną i skuteczną pomoc każdemu Klientowi.

Udogodnienia w placówkach Banku

- Pętle indukcyjne – systemy wspomagające słyszenie, przeznaczone dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych.
- Pomoce dla osób niedowidzących – dostępne są lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.
- Wstęp z psem asystującym lub przewodnikiem – w naszych placówkach mile widziane są psy towarzyszące osobom z niepełnosprawnościami.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

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

1. Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
2. Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
3. Usługa asysty głosowej
4. Brak barier architektonicznych
5. Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą

Na dzień 28 czerwca 2025 r. pięć na osiem posiadanych urządzeń spełnia wszystkie punkty.

Informacja o dostępności architektonicznej

Nasze placówki są dostosowane do potrzeb różnych Klientów - zarówno pod względem **architektonicznym**, jak i **funkcjonalnym**. Informacje o **udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami** są zamieszczone **bezpośrednio przy opisach placówek, razem z ich funkcjonalnościami**, takimi jak bankomat, wpłatomat, kantor czy wrzutnia nocna. Pełna lista placówek znajduje się pod adresem: www.bsrabawyzna.pl/placowki.

Symbole graficzne (znajdujące się na stronie internetowej) wraz z ich opisem, którymi posługujemy się dla opisu dostępności architektonicznej/udogodnień w naszych placówkach

Symbole graficzne wraz z opisem

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Pętla indukcyjna
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

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.

Szczegółowe informacje na temat składania skarg w zakresie dostępności znajdują się na dedykowanej stronie pod adresem: www.bsrabawyzna.pl/reklamacje, zaś formularz kontaktowy, lista oddziałów oraz numerów telefonicznych na stronie: www.bsrabawyzna.pl/kontakt.

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). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Masz prawo złożyć skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi lub produkty nie są dla Ciebie łatwe w użyciu (niedostępne). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Skargę możesz złożyć na kilka sposobów:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 34-721 Raba Wyżna 30;
- elektronicznie kierując pismo na adres: kontakt@bsrabawyzna.pl, na skrzynkę: AE:PL-98668-89223-JHWSB-30 w ramach usługi eDoręczenia lub poprzez skorzystanie z formularza kontaktowego na stronie www.bsrabawyzna.pl/kontakt.
- telefonicznie za pośrednictwem Infolinii znajdującej się pod numerem telefonu [+48182691200](tel:+48182691200)
- za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej

Co powinna zawierać Twoja skarga

- 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

- 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.bankbps.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: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 24 października 2025 r.