

Deklaracja dostępności

Banku Spółdzielczego w Ostrowcu Świętokrzyskim

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Ostrowcu Świętokrzyskim 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.ostrowiec.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. 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.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: System bankowości internetowej EBP oraz aplikacja mobilna BSGo.

Na podstawie informacji od dostawcy systemów informujemy, nasza bankowość elektroniczna i mobilna 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 na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności. Obecne wersje aplikacji spełniają wymagania wytycznych standardu WCAG 2.1 na poziomie A i AA w 35%.

Prowadzone są intensywne prace mające na celu pełne dostosowanie systemów bankowości internetowej i mobilnej do wymogów ustawy. Zakończenie realizacji prac planowane jest na koniec września 2025 r., natomiast wdrożenie finalnej, dostosowanej wersji aplikacji przewidziane jest 21 listopada 2025 r.

Po tym terminie aplikacja będzie zgodna z obowiązującymi przepisami w zakresie dostępności, odpowiadając wymogom standardu WCAG 2.1 na poziomie AA. Do momentu wdrożenia docelowej wersji oprogramowania sukcesywnie realizowane będą kolejne usprawnienia, których celem jest stopniowe podnoszenie poziomu dostępności.

Dostępność infolinii w zakresie zastrzegania kart płatniczych

Infolinia jest czynna 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu:

- [801 321 456](tel:801321456) lub
- [\(+48\) 86 215 50 00](tel:+48862155000)

Możesz także porozmawiać z infolinią za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę www.bs.ostrowiec.pl, a następnie kliknij Tłumacz Migowy, wybierz wariant „Tłumacz PJM na infolinii”. Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni na infolinię i pomoże załatwić Twoją sprawę dotyczącą zastrzeżenia karty. Tłumacz jest dostępny codziennie w godzinach 8-20.

Dostępność kanału telefonicznego

Jak dbamy o dostępność kanału telefonicznego

- Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe.
- Przeszkoliliśmy naszych doradców 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 głośniejszym głosem - powiedz nam o tym.

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, przez formularz kontaktowy na stronie <https://www.bs.ostrowiec.pl/kontakt> oraz mailowo poczta@bs.ostrowiec.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: 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 placówce banku, drogą mailową,
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówce 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.

Najpóźniej od 31 lipca 2025r. w banku będziesz mógł także porozmawiać za pomocą języka migowego PJM. Tłumacz będzie dostępny w godzinach otwarcia placówki. Jeśli będziesz chciał skorzystać, zeskanujesz swoim telefonem kod QR dostępny w banku, a następnie wybierzesz wariant „Tłumacz PJM w oddziale”. Tłumacz pomoże Ci w rozmowie z pracownikiem banku.

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:

- **Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM) najpóźniej od 31 lipca 2025r.**
- **Pętle indukcyjne:** systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,

- **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 dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej troski bank korzysta również z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. 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.

Wysoki kontrast ekranu i klawiszy

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem. Dodatkowo ekran może oferować możliwość zwiększenia kontrastu i powiększenia tekstu.

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

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek, oznaczone symbolami graficznymi można znaleźć na liście oddziałów dostępnej na naszej stronie internetowej: <https://www.bs.ostrowiec.pl/kontakt>

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

	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)
	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/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). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z placówką banku pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej banku
- pisemnie – wysyłając list na adres: siedziby banku – Bank Spółdzielczy w Ostrowcu Świętokrzyskim, ul. Wardyńskiego 15A, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski lub na adres dowolnej placówki banku
- osobiście – w placówce banku
- elektronicznie – wysyłając e-mail na pocztę elektroniczną: poczta@bs.ostrowiec.pl lub na skrzynkę: AE:PL-43489-82744-BEJIB-29 12 w ramach usługi e-Doręczenia
- na faks - poprzez kontakt na numery placówek banku podane na stronie internetowej.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko
- 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 tutaj:
<https://www.bs.ostrowiec.pl/dokumenty>

Data sporządzenia deklaracji: 26.06.2025r.