

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Jeleśni.

Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Jeleśni zobowiązuje się, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, zapewnić i stale doskonalić dostępność swoich usług w zakresie bankowości detalicznej w następujących obszarach:

1. Dostępność cyfrowa,
2. Dostępność Informacyjno – komunikacyjna,
3. Dostępność architektoniczna.

Dokładamy 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 placówkę bankową, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty .

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) oraz dobrymi praktykami.

Dostępność cyfrowa - Strona WWW

Bank Spółdzielczy w Jeleśni zapewnia, że strona internetowa www.bsjelesnia.pl spełnia wymagania dostępności cyfrowej określone w standardzie WCAG 2.2 zgodnie z ustawą z 26 kwietnia 2024r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bsjelesnia.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Na stronie wdrożyliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi. W celu dostosowania do wymogów dostępności dokonano implementacji zmian **w celu spełnienia wytycznych WCAG 2.2**

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.

Informacje zwrotne i dane kontaktowe.

Wszystkie problemy z dostępnością cyfrową tej strony internetowej możesz zgłosić do:

Bank Spółdzielczy w Jeleśni

ul. Żywiecka 8

34-340 Jeleśnia

e-mail: sekretariat-bs.jelesnia@bankbps.pl lub telefonicznie 33 863 60 20.

Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej tej strony internetowej lub jej elementów.

Zgłaszając takie żądanie podaj:

- swoje imię i nazwisko,
- swoje dane kontaktowe (np. numer telefonu, e-mail),
- dokładny adres strony internetowej, na której jest niedostępny cyfrowo element lub treść,
- opis na czym polega problem i jaki sposób jego rozwiązania byłby dla Ciebie najwygodniejszy.

Na Twoje zgłoszenie odpowiemy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 7 dni od jego otrzymania.

Jeżeli ten termin będzie dla nas zbyt krótki poinformujemy Cię o tym. W tej informacji podamy nowy termin, do którego poprawimy zgłoszone przez Ciebie błędy lub przygotujemy informacje w alternatywny sposób. Ten nowy termin nie będzie dłuższy niż 2 miesiące.

Jeżeli nie będziemy w stanie zapewnić dostępności cyfrowej strony internetowej lub treści, wskazanej w Twoim żądaniu, proponujemy Ci dostęp do nich w alternatywny sposób.

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.

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

Skargę możesz złożyć na kilka sposobów:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Jeleśni 34-340 Jeleśnia ul. Żywiecka 8;
- telefonicznie za pośrednictwem kanału zdalnego, faksem, pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@bsjelesnia.pl;
- za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym;
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-53493-48099-DDEBC-13 w ramach usługi e-Doręczenia

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko
- Twoje dane kontaktowe (adres do korespondencji, adres, e-mail lub numer telefonu, tak abyśmy 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).

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.

Na Twoje zgłoszenie odpowiemy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni od jego otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli nie będzie możliwe rozpatrzenie skargi w ciągu 30 dni, poinformujemy Cię o tym i podamy nowy termin – jednak nie dłuższy niż 60 dni.

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.

Z myślą o tych osobach:

- pracujemy nad aktualizacją dokumentów, aby zawierały tekst prosty, łatwy do czytania i zrozumienia,
- zapewniamy dostępną stronę internetową, a także modyfikujemy dokumenty tam zamieszczone do formy dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- planujemy zainstalować tablet wspierający obsługę klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

W chwili obecnej nie posiadamy w palcówkach tablic z oznaczeniami dla osób niewidomych (tablice tyflograficzne).

Do budynków Banku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

Nie zapewniamy dostępu do tłumacza języka migowego, przy czym na życzenie przygotujemy regulacje w wersji do odsłuchania (audio) czy też powiększone, z dużą czcionką. Na przygotowanie takich dokumentów możemy potrzebować jednak kilku dni.

Zgodnie z art. 109 ust. 3 i 4 oraz art. 111 ust. 3 Prawa bankowego, możesz zamówić niespersonalizowane dokumenty potwierdzające transakcje, umowy lub inne operacje bankowe w dostępnym formacie.

Informacje o dostępności produktów i usług oraz architektonicznej możesz otrzymać kontaktując się z nami telefonicznie.

Informacja o dostępności architektonicznej

Dostępność architektoniczna jest częściowo zgodna z wymogami ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Bank systematycznie dąży do standardu, aby budynki i pomieszczenia, w których prowadzi swoją działalność, były przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Bank częściową dostępność architektoniczną zapewnia dla osób niewidomych i niedowidzących – poprzez umożliwienie wejścia do placówki Banku z **psem asystującym lub przewodnikiem**.

Budynek Banku posiada jedno główne wejście zewnętrznie prowadzące po 2 stopniach, które ze względu na dodatkowe schody wewnętrzne prowadzące do stanowiska obsługi klienta, nie jest dostosowane dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. **Dostępność na chwilę obecną zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub użyciu dzwonka znajdującego w obrębie drzwi wejściowych do Banku.**

Schody znajdujące się wewnątrz placówki posiadają zabezpieczenie /wsparcie w postaci barierek dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Bank posiada własny parking, pokryty kostką brukową, na którym wyznaczone zostanie jedno stanowisko dla osób z niepełnosprawnościami.

Bank zamierza wykonać podjazd dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim z możliwością dostępu do bankomatu.

W budynku Banku nie ma informacji głosowych, pętli indukcyjnych, oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Bank dokonuje wszelkich starań, rozwiązań w celu zapewnienia dostępności oferowanych usług dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Przygotowanie deklaracji dostępności

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025r.