

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Skoczowie

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Skoczowie 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 i wpłatomaty.

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.

1. Dostępność cyfrowa

Strona www

Dbamy o to, aby strona internetowa [Zobacz stronę](#) była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności i szczególnymi potrzebami.

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 rozwiązania, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi.

Nasza strona internetowa jest częściowo zgodna z Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Struktura i nawigacja:

1. Strona została zaprojektowana tak, aby była czytelna i intuicyjna dla osób korzystających z czytników ekranu.
2. Menu nawigacyjne jest logicznie uporządkowane i łatwe w obsłudze.
3. Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków (H1–H6), co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.
4. Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
5. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
6. Umożliwiamy szybkie przejście do treści głównej dzięki linkowi "Przejdź do treści", znajdującemu się na początku strony.

Czytelność i kontrast:

1. Zapewniliśmy odpowiedni kontrast kolorystyczny między tekstem a tłem, co powoduje, że wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
2. Możliwość powiększania i pomniejszania tekstu za pomocą standardowych funkcji przeglądarki.
3. Działają standardowe skróty klawiaturowe przeglądarki.
4. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

Grafiki i multimedia:

1. 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.

Zgodność z technologiami wspomagającymi:

1. Serwis jest zharmonizowany 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 i Aplikacja mobilna „Nasz Bank”.

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.

2. 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) przedstawiania oferty klientowi;
- 2) wnioskowania 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 stronie [Zobacz stronę](#)

- 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.

3. 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.

Klienci mogą uzyskać informacje w alternatywnych formach z wykorzystaniem więcej niż jednego kanału sensorycznego (wzrok, słuch, dotyk).

Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) jest dostępna:

- 1) na stronie internetowej w formie wizualnej oraz audio (odczytywanie maszynowe);
- 2) w każdej placówce Banku, przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej;
- 3) w wyznaczonej placówce Banku tj. Oddział w Skoczowie, w formie do odczytu maszynowego, możliwość wykorzystania zestawu słuchawkowego.

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach:

- pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

Dodatkowe udogodnienia dostępne w Oddziale Banku w Skoczowie:

- przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym spełniającym wymogi WCG – udostępniane na tablicie z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp.,
- przekazywanie dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie do odczytu maszynowego z możliwością zastosowania zestawu słuchawkowego,

- przekazywanie informacji o spersonalizowanej ofercie, prezentacja spersonalizowanych dokumentów w formie nie angażującej wzroku za pośrednictwem syntezy mowy
- udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem tabletu – komunikacja tekstowa,
- udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonego pomieszczenia.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wyznaczeni pracownicy przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

4. Dostępność architektoniczna

Placówką całkowicie przystosowaną pod względem dostępności architektonicznej jest Oddział Banku w Skoczowie przy ul. Objazdowej 10.

Zapewniamy:

- dogodny dojazd do budynku – w odległości około 150 metrów od budynku znajduje się dworzec autobusowy
- własny parking z miejscem oznaczonym jako miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością
- miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością znajduje się tuż przy podjeździe
- podjazd do budynku umożliwiający swobodny dostęp do głównego wejścia do budynku oraz do bankomatu

Wejście do budynku wyposażone jest w dwie pary drzwi automatycznych (główne drzwi do budynku i wejście na salę obsługi klienta).

Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym/przewodnikiem.

Obsługa klienta odbywa się na parterze budynku, sala jest dwupoziomowa.

Na lewo od wejścia na salę obsługi klienta znajduje się wejście do odrębnego pomieszczenia, zapewniające indywidualną obsługę oraz stanowisko informacyjne, zapewniające asystę pracownika Banku.

Po prawej stronie od wejścia znajdują się kasy. Na wprost wejścia są schody (bez mechanizmów ułatwiających przemieszczanie się) prowadzące na drugi poziom, gdzie mieszczą się stanowiska obsługi klienta oraz biuro Dyrektora Oddziału.

Na pierwszym poziomie parteru znajduje się również toaleta dostosowana dla osób z niepełnosprawnością, dostępna z pomocą pracownika asystującego.

W budynku zapewniamy dodatkowe udogodnienia:

- elektroniczne tablice informacyjne
- odrębne stanowisko komputerowe dostępne dla klienta, dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością
- żółte oznaczenie schodów prowadzących na drugi poziom sali obsługi klienta
- odpowiednia szerokość drzwi zapewniająca możliwość wjazdu wózka inwalidzkiego.

Dla celów ewakuacyjnych przeznaczone jest wejście główne. W przypadku konieczności ewakuacji osobom potrzebującym towarzyszy pracownik Banku. Osoba ewakuowana wyprowadzana jest w bezpieczne miejsce na zewnątrz budynku.

W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, głosowego systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome i słabowidzące, a także brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a.

Nie ma możliwości skorzystania z tłumacza migowego, na miejscu ani online.

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
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

5. 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.

Więcej informacji na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj: [Zobacz artykuł na stronie Banku](#)

6. 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: 27 czerwca 2025 r.

Zarząd Banku Spółdzielczego w Skoczowie