

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Ropczycach

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Ropczycach 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 z funkcją wpłatomatów 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.bsropczyce.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. Nasza strona internetowa jest regularnie aktualizowana i dostosowywana do wymagań dostępności zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Strona internetowa jest częściowo zgodna z wymogami ustawy z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

Wtyczka dostosowująca stronę

Zainstalowano Ally Web Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Linki wizualne

Większość linków na stronie jest wyróżniona wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

Obsługa skrótów klawiszowych

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- Skala szarości
- Wysoki kontrast
- Negatywny kontrast
- Jasne tło
- Podświetlenie linków
- Czytelna czcionka
- Czytnik ekranu

Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej, mapa strony jest w przygotowaniu.

Wersja wysokiego kontrastu

Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie) lub klawiatury (klawisze TAB i ENTER).

Brak pułapek klawiaturowych

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

Brak elementów dźwiękowych i migających

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.

Spójność układu

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

Ograniczenia w dostępności

Nie wszystkie elementy serwisu spełniają jeszcze w pełni wymogi dostępności:

- Część załączonych dokumentów nie posiada warstwy tekstowej (są skanami).

- Część plików graficznych nie zawiera opisów alternatywnych.
- Niektóre dokumenty nie posiadają prawidłowej struktury, np. hierarchii nagłówków.
- W serwisie nie ma mechanizmu otwierającego nowe okno bez udziału użytkownika.
- Niektóre elementy strony nie posiadają etykiet aria-label

Badanie dostępności

Ostatnie badanie dostępności strony zostało przeprowadzone 26 czerwca 2025 r. za pomocą narzędzia Accessibility Insights for Web i Lighthouse.

Wynik oceny wskazuje, że strona internetowa <https://bsropczyce.pl/> spełnia wymogi dostępności w 85 – 92%.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna i aplikacja 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, a także ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Część niezgodności wynika ze względów bezpieczeństwa – brak możliwości sterowania limitem czasu oraz brak możliwości zmiany orientacji ekranu. W przypadku bankowości elektronicznej występują ograniczenia m.in. w postaci braku autouzupełniania pól oraz informacja o błędzie pojawiająca się tylko w formie wizualnej w postaci czerwonego obramowania pola. Ograniczenie występuje również w przypadku niektórych tekstów, gdzie kontrast jest zbyt niski.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne i proste w obsłudze. Cały czas pracujemy nad tym, aby ulepszyć aplikację mobilną i bankowość elektroniczną by była bardziej przyjazna i łatwa w obsłudze.

Dostępność kanału telefonicznego

Infolinia jest czynna w godzinach pracy naszego Banku, od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 17 22 20 526.

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 pracowników 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 oraz mailowo sekretariat@bsropczyce.pl.

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:

- **Pętle indukcyjne:** systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,
- **Pomoce dla osób niedowidzących:** lupy powiększające, dodatkowe ekrany oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- **Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem,**
- **Specjalnie wydzielone pomieszczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami w Centrali Banku w Ropczycach, Filii Banku w Pustkowie-Osiedlu oraz Punkcie Obsługi Klienta w Ostrowie.**

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z naszych usług, nasi pracownicy są gotowi, aby Ci pomóc.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów z funkcją wpłatomatu, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
- Naklejki z oznaczeniem w Brail'u
- Usługa asysty głosowej
- Brak barier architektonicznych
- 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.

W **Centrali Banku** mieszczącej się w Ropczycach przy ul. Rynek 13 obsługa klientów odbywa się na Sali Operacyjnej na poziomie „O”. Wejście do budynku możliwe jest po schodach, jak i podjazdem dla wózku inwalidzkim. Lady kasjerskie znajdują się na jednym poziomie co odpowiada potrzebom osób niskich lub poruszających się na wózku. W przypadku potrzeby skorzystania z oferty kredytowej w Centrali Banku na Sali Operacyjnej po lewej stronie znajduje się pomieszczenie, w którym może zostać obsłużona osoba poruszająca się na wózku, bądź niedowidząca/niewidoma. Przed budynkiem na ul. Rynek 13 znajdują się dwa miejsca parkingowe wyznaczone dla klientów Banku. Po przeciwnej stronie ulicy znajduje się dwa miejsca postojowe wyznaczone dla osób niepełnosprawnych oznaczone symbolem

Filia Banku w Pustkowie – Osiedlu znajduje się pod adresem Pustków-Osiedle 36C. Wejście do budynku możliwe jest zarówno po schodach, jak i podjazdem dla wózków inwalidzkich. Lady kasjerskie znajdują się na dwóch poziomach – wyższym oraz niższym, który umożliwia obsługę klientów niskich bądź poruszających się na wózku inwalidzkim. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie. Przed budynkiem znajdują się miejsca parkingowe wzdłuż ulicy, ponadto miejsca parkingowe znajdują się za bramą wjazdową na terenie Banku. W budynku Banku posadowiony jest bankomat przed którym nie znajduje się żadna pochylnia, zatem osoba poruszająca się na wózku bez problemu może skorzystać z niego.

Punkt Obsługi Klienta w Ostrowie znajduje się pod adresem Ostrów 223. Wejście do budynku możliwe jest tylko po schodach. W placówce nie ma zamontowanej windy, platformy ani podjazdu dla wózka inwalidzkiego. Lady kasjerskie znajdują się na jednym poziomie, który umożliwia obsługę osób niskich oraz poruszających się na wózkach inwalidzkich. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych. Przed budynkiem znajdują się miejsca parkingowe wzdłuż ulicy.

Punkt Kasowy w Galerii WIST w Ropczycach znajduje się pod adresem Ropczyce. ul. K. K. Wielkiego 23. Wejście do budynku możliwe jest zarówno po schodach jak i przez pochylnię. Lady kasjerskie są umiejscowione na wysokości 112 cm, co może stanowić utrudnienie dla osób niskich oraz poruszających się na wózku. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych. Przed budynkiem znajdują się miejsca parkingowe wzdłuż ulicy. Na zewnętrznej ścianie budynku posadowiony jest bankomat.

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). Przyjmujemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z Infolinią Banku
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Ropczycach, ul. Rynek 13, 39-100 Ropczyce,
- osobiście – w najbliższej placówce naszego Banku
- elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej, aplikację mobilną lub pocztę elektroniczną sekretariat@bsropczyce.pl
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-22258-47680-SCRRF-29 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 oraz dostępnego w placówce naszego Banku.

Kiedy nie zajmujemy 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 zajmujemy 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://bsropczyce.pl/reklamacje/>

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025r.