

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami.

Deklaracja zgodności oferty bankowości detalicznej Banku z zapisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Zarząd Banku Spółdzielczego w Kłobucku, zwanego dalej Bankiem zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w następujących obszarach:

1. Dostępność cyfrowa,
2. Dostępność usług w kanale stacjonarnym,
3. Dostępność informacyjno – komunikacyjna,
4. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług,
5. Informacja o stanie dostępności architektonicznej,
6. Skargi na brak dostępności.

Informacja o dostępności

Informacja o dostępności wskazuje:

- ✓ informacje o oferowanych i świadczonych usługach oraz informacje niezbędne do korzystania z usług znajdują się w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi; wyżej wskazane dokumenty dostępne są w placówkach banku w formie elektronicznej i papierowej (dostępny pdf);
- ✓ w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności (art. 32 ust. 2 pkt 1 lit. c ustawy),
- ✓ czy proces świadczenia usługi i jej monitorowania jest zgodny z wymogami dostępności (art. 32 ust. 2 pkt 2 ustawy),
- ✓ jaki jest aktualny stan dostępności architektonicznej w pomieszczeniach i budynkach użyteczności wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług oraz otaczającej jej infrastruktury – w zakresie w jakim te warunki umożliwiają korzystanie z tych usług (art. 33 ust. 1 pkt 1 ustawy),

1. Dostępność cyfrowa.

Bank zapewnienia dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji mobilnych i webowych oraz stron internetowych, które tworzy lub współtworzy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines („WCAG”), na poziomie A/AA.

1.1. Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

1.2. Wtyczka dostosowująca stronę

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

1.3. Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

1.4. Linki wizualne

Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

1.5. Obsługa skrótów klawiszowych

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

1.6. Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- Skala szarości,
- Wysoki contrast,
- Negatywny contrast,
- Jasne tło,
- Podświetlenie linków,
- Czytelna czcionka.

1.7. Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

1.8. Wersja wysokiego kontrastu

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

1.9. Brak pułapek klawiaturowych

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

1.10. Brak elementów dźwiękowych i migających

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

1.11. Spójność układu

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

1.12. Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

1.13. Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

Bank zapewnia dostępność cyfrową swoich usług internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 w zakresie:

1. Zapewnienie pełnej funkcjonalności za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (słuchu, wzroku, dotyku),
2. Dostosowanie komunikatów tekstowych do wymagań WCAG 2.1 – wielkość czcionki, odstępy, prosty język,
3. Możliwość rozszerzania, przybliżania komunikatów tekstowych,
4. Możliwość obsługi przez osoby niewidome lub niedowidzące,
5. Obsługa dotykowa,
6. Czytanie tekstu,
7. Lektor PJM,
8. Możliwość korzystania z zestawów słuchawkowych,
9. Alternatywne możliwości uwierzytelnienia transakcji – np. biometria,
10. Możliwość zgłaszania cyfrowego naruszeń, skarg i reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo,

11. Obsługa alternatywna – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku.

Tabela prezentująca zakres dostępności usług internetowych i aplikacji mobilnych oraz urządzeń typu bankomaty/wpłatomaty.

L.p.	Nazwa usługi	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
1	Bankowość internetowa	2,3,4,5,6,7,9,10		1
2	Aplikacja mobilna	4,6,7,8,10	9	1,2,3,5,
4	Bankomat w Kłobucku	3,7,9,10		1,2,4,5,6,8
5	Bankomat w Oddziale w Pankach	3,7,9,10		1,2,4,5,6,8
6	Bankomat w Oddziale Wręczyca Wielka	3,7,9,10		1,2,4,5,6,8
7	Bankomat w Oddziale w Zawadach	3,7,9,10		1,2,4,5,6,8
8	Bankomat w Filii w Miedźnie	3,7,9,10		1,2,4,5,6,8
9	Bankomat w Punkcie Kasowym w Kamyku	3,7,9,10		1,2,4,5,6,8
10	Bankomat w Punkcie Kasowym w Częstochowie	Nd.	Nd.	Nd.

Bank regularnie wdraża rozwiązania ,w tym również realizuje zalecenia po audytowe, które mają zapewnić pełną dostępność cyfrową zgodnie przepisami w tym zakresie.

2. Dostępność usług w kanale stacjonarnym.

Bank zapewnia dostępność swoich usług zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego, wytycznymi oraz odpowiednimi przepisami wewnętrznymi Banku.

- 1) Bank zapewnia dostępność usług w szczególności na etapach:
 - 1) pozyskiwania zainteresowania odbiorcy,
 - 2) aplikowania o produkt,
 - 3) zawierania umowy,
 - 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu, w tym kontroli, raportowania, końcowego rozliczenia produktu

Bank zapewnia dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: prezentacji, ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych z kontrolą, raportowaniem oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Bank zapewnia dostępność usług za pośrednictwem strony internetowej oraz w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku. Jeśli wymaga tego specyfika usługi, również za pośrednictwem innych kanałów komunikacji.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy EAA:

a) Kredyt konsumencki:

Kredyt gotówkowy:

Bezpieczna Gotówka,

Kredyt Ekologiczny,

Limit odnawialny:

Kredyt w ROR

Kredyt konsolidacyjny:

Kredyt konsolidacyjny gotówkowy

b) Kredyt hipoteczny:

kredyt na cele mieszkaniowe/budowlane:

Kredyt mieszkaniowy Mój Dom

pożyczka hipoteczna:

Uniwersalny Kredyt Hipoteczny

kredyt konsolidacyjny zabezpieczony hipoteką:

kredyt konsolidacyjny

c) Usługi w zakresie pieniądza elektronicznego

karta przedpłacona

karta płatnicza:

VISA

MasterCard

d) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym

rachunki ROR:

Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy,

Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy PAKIET

Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy JUNIOR

Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy STUDENT

Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy SENIOR

Rachunek oszczędnościowy

Rachunek walutowy:

Rachunek EUR

Rachunek USD

Rachunek GBP

Podstawowy Rachunek Płatniczy (PRP):

PRP

PRP+13

Rachunek karty

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w naszych placówkach. Udostępniamy je w formie elektronicznej i papierowej (pdf).

Bank zapewnia dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – w placówce banku w formie elektronicznej i papierowej (pdf).

Forma dostępna dotyczy:

1) dokumentów objętych obowiązkami z art. 109 ust. 3 i ust. 4 Prawa bankowego, tzn.

regulaminów rachunków bankowych, regulaminów wydawania i korzystania z instrumentów płatniczych, regulaminów usług bankowości elektronicznej, ogólnych warunków/regulaminów finansowania, kredytowania, tabel opłat i prowizji, standardowych wzorów umów, a także wszystkich innych rodzajów dokumentów niezależnie od ich tytułu, czy formy, a podlegających włączeniu w potencjalne lub obecne relacje umowne (np. tabele stawek bazowych, itp.);

2) informacji objętych art. 111 ustawy Prawo bankowe, tzn.

- stosowanych stawek oprocentowania środków na rachunkach bankowych,
- kredytów i pożyczek;
- stosowanych stawek prowizji i wysokość pobieranych opłat;
- terminów kapitalizacji odsetek;
- stosowanych kursów walutowych;
- bilansu ze sprawozdaniem z badania za ostatni okres podlegający badaniu;
- składu Zarządu i Rady Nadzorczej banku;
- osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu banku albo jednostki
- organizacyjnej banku.
- obszaru swojego działania
- banku zrzeszającego.

3. Dostępność informacyjno – komunikacyjna,

Klienci mogą uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jeden kanał sensoryczny (wzrok, słuch, dotyk) w następujących obszarach obsługi informacyjno – komunikacyjnej:

1. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) na stronie internetowej w formie audio (odczytywanie maszynowe, nagranie audio).
2. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji dźwiękowej, możliwość wykorzystania zestawu słuchawkowego.
3. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej,
4. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCG (czcionka, odstępy, język),
5. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym spełniającymi wymogi WCAG – udostępniane na tabletach z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp.,
6. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania audio z możliwością zastosowania zestawu słuchawkowego lub z wykorzystaniem pętli indukcyjnej
7. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania w Polskim Języku Migowym (PJM), spełniającego wymogi WCAG (możliwość cofania, zmiany prędkości odtwarzania),
8. Przekazanie informacji o spersonalizowanej ofercie, prezentacja spersonalizowanych dokumentów w formie nie angażującej wzroku – za pośrednictwem syntezy mowy,
9. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nie angażującego wzroku,
10. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nie angażującego słuchu,
11. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem tabletów – komunikacja tekstowa,
12. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie zestawów głośnikowych,
13. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń,
14. możliwość kontaktu z bankiem za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie, przez wideorozmowę z tłumaczem PJM oraz osobiście z udziałem przeszkolonego pracownika

Mapa dostępności usług w poszczególnych placówkach Banku w tabeli poniżej

L.p.	Nazwa placówki	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
1	Oddział w Kłobucku			1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14
2	Oddział w Pankach	6	1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14	
3	Oddział we Wręczycy Wielkiej	6	1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14	
4	Oddział w Zawadach	6	1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14	
5	Filia w Miedźnie	6	1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14	
6	Punkt Kasowy w Kamyku	1,2,5,6,7,8,9,11,12,13	3,4,10,14	
7	Punkt Kasowy w Częstochowie	1,2,5,6,7,8,9,11,12,13	3,4,10,14	

4. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: pętle indukcyjne (Kłobuck), lupy, rami do podpisu.

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.

4.1 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.

4.2 Wysoki kontrast ekranu i klawiszy

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem. Dodatkowo ekran może oferować możliwość zwiększenia kontrastu.

4.3 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.

5. Informacja o stanie dostępności architektonicznej

Banku Spółdzielczego w Kłobucku posiada placówki, które są dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

1. Wejścia do budynku jest pozbawione barier architektonicznych lub wyposażone w podjazdy dla wózków a komunikacja wewnątrz budynku tych placówek zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów.
2. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia pełną asystę.
3. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących.
4. Drzwi do placówki o szerokości min 90 cm, umożliwiające przejazd wózków, które można swobodnie otworzyć bez użycia siły i jedną ręką .
5. W pobliżu wejść do placówki Banku, w której może zostać obsłużony Klient poruszający się na wózku znajduje się miejsce parkingowe przeznaczone dla osób niepełnosprawnych.
6. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku.
7. W każdej placówce Banku osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zgłosić szczególne potrzeby przywołania obsługi w celu zgłoszenia danej potrzeby.
8. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych.

Wykaz placówek Banku ze wskazaniem dostępności usług pod względem architektonicznym:

L.p.	Nazwa placówki	Pełen zakres dostępności architektonicznej	Wybrane aspekty dostępności w placówce
1	Oddział w Kłobucku	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 2,3,4,5,6,7,8,
2	Oddział w Pankach	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 2,3,4,6,7,8,
3	Oddział we Wręczycy Wielkiej	Placówka dostosowana	
4	Oddział w Zawadach	Placówka dostosowana	
5	Filia w Miedźnie	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 2,3,4,6,7,8,
6	Punkt Kasowy w Kamyk	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 1,2,3,6,7,8,
7	Punkt Kasowy w Częstochowie	Placówka częściowo dostępna	Dostępność w zakresie: 2,3,4,6,7,8,

W żadnej placówce nie ma toalety dostosowanej do osób ze szczególnymi potrzebami.

Zarząd Banku w celu usuwania barier architektonicznych w placówkach Banku będzie systematycznie podejmować działania zmierzające do ich usunięcia.

6. Skargi na brak dostępności

Procedura składania skarg i reklamacji jest dostępna w formie:

1. Papierowej – w każdej placówce Banku,
2. Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, prędkości odtwarzania, cofania, kontrastu itp. w każdej placówce Banku – wykorzystanie tabletów do komunikacji tekstowej,
3. Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, prędkości odtwarzania, cofania, kontrastu itp. Na stronie internetowej Banku,
4. Elektronicznej – w formie nagrania audio w każdej placówce Banku,
5. W formie nagrania w PJM - w każdej placówce Banku,

Klienci mogą składać skargi reklamacje z wykorzystaniem:

1. Mowy – ustnie w placówkach Banku,
2. Na piśmie – w formie papierowej i cyfrowej.

Bank udziela odpowiedzi na skargę lub reklamację w formie, w jakiej dokonano zgłoszenia lub w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą.

W przypadku trudności w dostępności prosimy o kontakt:

- E-mail:

Centrala-BS.Klobuck@bankbps.pl, Telefon: 34 317 37 70

- Formularz kontaktowy:

dostępny na stronie internetowej

- Adres do korespondencji:

Bank Spółdzielczy w Kłobucku, ul. Bohaterów Bitwy pod Mokrą 2, 42-100 Kłobuck,

AE:PL-27469-86289-RWEWC-20

Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych. W przypadku braku reakcji lub niezadowolającej odpowiedzi, istnieje możliwość złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Prezesa Zarządu PFRON.

Zarząd Banku

Data publikacji deklaracji: 28.06.2025 r.