

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Wielopolu Skrzyńskim

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Wielopolu Skrzyńskim, dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o Zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w obszarach dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej.

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 ramach bankowości detalicznej Bank oferuje i świadczy następujące usługi bankowe dla klientów prywatnych na cele nie związane z działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub rolniczą:

1. Rachunki:
 - a. Rachunki Oszczędnościowo – Rozliczeniowe, w tym rachunki dla osób nieletnich,
 - b. Rachunki Oszczędnościowe,
 - c. Rachunki avista,
 - d. Podstawowe rachunki płatnicze.
2. Depozyty terminowe,
3. Kredyty:
 - a. Kredyty w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym,
 - b. Kredyty gotówkowe – konsumpcyjne,
 - c. Kredyty sezonowe - konsumpcyjne,
 - d. Kredyty na cele ekologiczne,
 - e. Kredyty hipoteczne Mój – Dom
 - f. Uniwersalne kredyty hipoteczne

Jednocześnie Bank świadczy usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń (Bancassurance).

Usługi bankowe oraz związane z nimi produkty, są oferowane klientom w ramach następujących podstawowych kanałów dystrybucji:

1. W ramach bezpośredniej obsługi klientów w placówkach Banku,
2. Przez bankowość internetową – Internet Banking,
3. Przez Bankowość mobilną,
4. Transakcje BLIK,

5. Sieć bankomatów.

Produkty ubezpieczeniowe są świadczone w formie bezpośredniej obsługi klienta w placówkach Banku.

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 placówkach banku, drogą mailową oraz na stronie www.bswielopole.pl
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale 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.

Dostępność cyfrowa

Strona WWW

Bank dokłada wszelkich starań aby strona internetowa www.bswielopole.pl, była dostępna dla wszystkich użytkowników - również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności zgodnie ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA w zakresie:

1. Informacje na stronie wyrażone w prostym i zrozumiałym języku z zachowaniem czytelnej czcionki i kontrastu.
2. Zapewnienia funkcjonalności za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (słuchu, wzroku, dotyku),
3. Dostosowania komunikatów tekstowych do wymagań WCAG 2.1 – wielkość czcionki, odstępy, prosty język,
4. Możliwości rozszerzania, przybliżania komunikatów tekstowych,
5. Możliwości zgłaszania cyfrowego naruszeń, skarg i reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo,
6. Obsługi alternatywnej – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku,

L.p.	Nazwa usługi	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
------	--------------	------------------	----------------------	------------------

	Bankowość internetowa	nie	tak	nie
	Aplikacja mobilna	nie	tak	nie

Strona internetowa jest regularnie aktualizowana i dostosowywana do wymagań dostępności.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: system Internet Banking oraz aplikacja NASZ BANK BS WIELOPOLE.

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.

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.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Bank dokłada starań, aby wszystkie osoby ze szczególnymi potrzebami mogły uzyskać informacje i komunikować się w alternatywny sposób z wykorzystaniem więcej niż jednego kanału sensorycznego (wzrok, słuch, dotyk). Wypełniając obowiązki dostępności, Bank spełnia powyższe wymogi w zakresie:

1. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej, opublikowana na stronie internetowej Banku oraz na tablicy ogłoszeń,
2. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCAG (czcionka, odstępy, język),
3. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń,
4. Możliwość kontaktu z bankiem za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie.

Mapa dostępności usług w poszczególnych placówkach Banku w tabeli poniżej

L.p.	Nazwa placówki	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
1	Centrala Banku w Wielopolu Skrzyńskim	Nie	tak	Nie
2	Punkt obsługi Klienta w Brzezinach	Nie	tak	nie

Dostępność informacyjno-komunikacyjna oferty ubezpieczeniowej

Bank udostępnia produkty ubezpieczeniowe wyłącznie w ramach bezpośredniej obsługi klienta i stosuje wszystkie kanały komunikacyjne dostępne dla produktów bankowych.

Bank sukcesywnie wdraża pozostałe zmiany, które w szczególności obejmują dostosowanie wszystkich treści naszej strony internetowej z zastosowaniem uproszczonego języka komunikatów oraz aktualizację plików i formularzy w celu zwiększenia ich czytelności i zrozumiałości.

Informacja o dostępności architektonicznej

Placówki Banku Spółdzielczego w Wielopolu Skrzyńskim tj. Budynek Centrali Banku w Wielopolu Skrzyńskim oraz Budynek Punktu Obsługi Klienta w Brzezinach są w większości dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

1. Wejście do budynku (POK) jest pozbawione barier architektonicznych lub wyposażone w podjazdy dla wózków,
2. Komunikacja wewnątrz budynków zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów,
3. W placówce można korzystać z pomocy osoby towarzyszącej (opiekuna, członka rodziny) lub pracownika,
4. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących,
5. Zapewniamy miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami (POK) w pobliżu wejścia,
6. Pracownicy placówek są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
7. W placówce dostępne są zamknięte, wyciszone pomieszczenia zapewniające komfort obsługi,
8. W każdej placówce Banku osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zgłosić szczególne potrzeby w formie przycisku przywołującego obsługę, zgłoszenie potrzeby.
9. 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
	Centrala Banku w Wielopolu Skrzyńskim	nie	Dostępność w zakresie: 3, 4, 6, 7, 8, 9
	Punkt obsługi Klienta w Brzezinach	nie	Dostępność w zakresie: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9

Bank podejmuje efektywne działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych we wszystkich swoich placówkach.

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami oraz standardami dostępności.

Masz prawo złożyć skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi lub produkty nie są dla Ciebie łatwe w użyciu (nie dostępne) w następujący sposób:

1. Mowy – ustnie w placówkach Banku,
2. Telefonicznie,
3. 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: zgloszenia@bswielopole.pl
- Telefon: 172214866 lub 733938500
- Formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej: <https://msygnalista.eu/in/bswielopole>
- Adres do korespondencji:

Bank Spółdzielczy w Wielopolu Skrzyńskim, ul. Rynek 196, 39-110 Wielopole Skrzyńskie

Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni (lub 60 dni w przypadkach wyjątkowych). W przypadku braku reakcji lub niezadowolającej odpowiedzi, istnieje możliwość złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Prezesa Zarządu PFRON.

Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządziliśmy na podstawie samooceny w oparciu o analizę mapy dostępności usług bankowości detalicznej dostępnych w naszym banku.

Data sporządzenia deklaracji: 28 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 28 czerwca 2025 r.

Zarząd Banku