

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Kałuszynie

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Kałuszynie 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 elektroniczną, bankomaty i wplatomaty 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

Nasza strona internetowa jest regularnie aktualizowana i dostosowywana do wymagań dostępności, zgodnie z Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dnia 26 kwietnia 2024 r.

Na stronie internetowej został wdrożony **moduł dostępności (widżet dostępności)**, którego celem jest zwiększenie użyteczności serwisu oraz zapewnienie lepszego dostępu do treści osobom z niepełnosprawnościami. Rozwiązanie to wspiera realizację wytycznych **WCAG 2.1 na poziomie AA**.

Widżet dostępności jest widoczny w lewym dolnym rogu ekranu i oznaczony **ikoną wózka inwalidzkiego** . Po jego uruchomieniu użytkownik może dostosować sposób wyświetlania treści strony do swoich indywidualnych potrzeb.

Dostępne funkcje:

- zmiana rozmiaru tekstu (powiększanie / pomniejszanie),
- regulacja odstępów między znakami i wierszami,
- tryb wysokiego kontrastu (odwrócone kolory),
- tryb skali szarości,
- podkreślanie linków,
- powiększony kursor,
- przewodnik czytania (reading guide),
- funkcja tekst-na-mowę (text-to-speech),
- funkcja mowa-na-tekst (speech-to-text).

Moduł dostępności działa w czasie rzeczywistym – wszystkie zmiany są widoczne natychmiast, bez konieczności przeładowania strony.

Ograniczenia dostępności:

- Pliki do pobrania ze strony - nie są przystosowane do wymogów dostępności;
- 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.

Treści nieobjęte przepisami

- Dokumenty opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo. Jeśli potrzebujesz, któregoś z nich w formie dostępnej, skontaktuj się z nami i wskaż, o który dokument chodzi.
- Aktualności opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo.
- Wszelkie treści na stronie nie dotyczące Klienta indywidualnego

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: Internet Banking oraz aplikacja Nasz Bank i Nasz Bank Junior

Nasza bankowość elektroniczna i mobilna 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, dostosowujemy nasz system, aby był bardziej intuicyjny, prosty w obsłudze, a treść ekranów mogła zostać odczytana przez programy komputerowe.

System został zaprojektowany z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ systemu dynamicznie dopasowuje się do rodzaju i orientacji ekranu.

Aplikacje umożliwia korzystanie z podstawowych funkcji bankowości mobilnej na urządzeniach mobilnych. Interfejs aplikacji jest dostępny w języku polskim w większości zrozumiałym dla Użytkownika. W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla Użytkownika. Największe ograniczenia dotyczą obsługi aplikacji przy użyciu czytników ekranu.

Dostępność kanału telefonicznego

Bank Spółdzielczy w Kałuszynie nie prowadzi całodobowej infolinii ogólnej, ale kontakt telefoniczny jest możliwy w godzinach pracy banku pod numerem telefonu: 25 757 65 91

Jak dbamy o dostępność kanału telefonicznego?

- 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, przez formularz kontaktowy na stronie <https://www.bskaluszyn.pl/formularz-kontaktowy> oraz mailowo centrala@bskaluszyn.pl

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) przedstawienie oferty klientowi,
- 2) wnioskowanie 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:

- w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie bskaluszyn.pl
- 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 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:

- Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.
- Bank planuje udostępnić możliwość zdalnej obsługi klienta z wykorzystaniem tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM).

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

Dostępność bankomatów

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.

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.

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem. Dodatkowo ekran może oferować możliwość zwiększenia kontrastu i powiększenia tekstu.

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 Spółdzielczy w Kałuszynie dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów.

Informacja o dostępności architektonicznej

Bank Spółdzielczy w Kałuszynie posiada Centralę, Oddział i 3 Filie obsługujące klientów:

Centrala Banku Spółdzielczego w Kałuszynie:

Wejście główne do budynku znajduje się przy ul. Warszawskiej 37. Jest ono usytuowane na podwyższeniu -prowadzi do niego 7 stopni wyposażonych w barierki po obu stronach. Brak podjazdu dla wózków oraz windy.

Wejście składa się z dwóch par drzwi o odpowiedniej szerokości, umożliwiającej swobodne przejście, również osobom poruszającym się na wózku. Drzwi wejściowe otwierane są ręcznie, brak systemu automatycznego otwierania.

Przestrzeń przeznaczona do obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie – brak progów i schodów wewnętrznych umożliwia swobodne poruszanie się po budynku. Sala obsługi klienta jest przestronna i otwarta.

Stanowisko obsługi znajduje się za wysoką ladą, dostosowaną do obsługi klientów stojących – może to stanowić utrudnienie dla osób poruszających się na wózku.

Dodatkowe informacje:

- nie zastosowano oznaczeń dotykowych ani systemów naprowadzających dźwiękowo dla osób niewidomych lub słabowidzących,
- brak miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnością,
- brak toalety przystosowanej dla osób z niepełnosprawnością.

Oddział w Kotuniu

Wejście główne do budynku znajduje się przy ul. Siedleckiej 62. Jest ono usytuowane na podwyższeniu -prowadzi do niego 8 stopni wyposażonych w barierkę. Brak podjazdu dla wózków oraz windy.

Przestrzeń przeznaczona do obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie – brak progów i schodów wewnętrznych umożliwia swobodne poruszanie się po budynku. W Sali Obsługi Klientów znajdują się stanowiska z obniżoną ladą, przystosowane do obsługi osób poruszających się na wózkach.

Dodatkowe informacje:

- nie zastosowano oznaczeń dotykowych ani systemów naprowadzających dźwiękowo dla osób niewidomych lub słabowidzących,
- brak miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnością,
- brak toalety przystosowanej dla osób z niepełnosprawnością.

Filia w Siedlcach ul. Plażowa 2 lok. 7

Wejście główne do budynku jest usytuowane na podwyższeniu. Prowadzą do niego schody, które są wyposażone w barierkę, zapewniającą bezpieczeństwo podczas wchodzenia. Dla osób poruszających się na wózkach dostępny jest również podjazd, umożliwiający łatwy wjazd do budynku. Drzwi wejściowe są szerokie, co zapewnia komfortowy dostęp. Drzwi otwierane są ręcznie, brak systemu automatycznego otwierania.

Wewnątrz znajduje się niska lada obsługi klienta, dostosowana do potrzeb osób na wózkach. Sala obsługi jest przestronna i umożliwia swobodne poruszanie się.

Przestrzeń przeznaczona do obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie – brak progów i schodów wewnętrznych umożliwia swobodne poruszanie się po budynku. Sala obsługi klienta jest przestronna i otwarta.

Dodatkowe informacje:

- duży parking, na którym wyznaczono miejsca postojowe dla osób z niepełnosprawnością,
- nie zastosowano oznaczeń dotykowych ani systemów naprowadzających dźwiękowo dla osób niewidomych lub słabowidzących,
- brak toalety przystosowanej dla osób z niepełnosprawnością.

Filia w Łosicach – ul. Piłsudskiego 14

Wejście główne do budynku znajduje się z poziomu delikatnego podjazdu, co oznacza brak barier architektonicznych dla osób poruszających się na wózkach. Budynek jest w pełni dostępny dla osób z ograniczoną mobilnością, ponieważ nie ma schodów ani innych przeszkód utrudniających dostęp.

Drzwi wejściowe szerokie, co umożliwia swobodne przejście osobom z niepełnosprawnościami. Drzwi otwierane są ręcznie, brak systemu automatycznego otwierania.

W Sali Obsługi Klientów znajdują się stanowiska z obniżoną ladą, przystosowane do obsługi osób poruszających się na wózkach. Przestrzeń w sali obsługi jest wystarczająca, by osoby z niepełnosprawnością mogły się w niej swobodnie poruszać.

Dodatkowe informacje:

- nie zastosowano oznaczeń dotykowych ani systemów naprowadzających dźwiękowo dla osób niewidomych lub słabowidzących,
- brak miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnością,
- brak toalety przystosowanej dla osób z niepełnosprawnością

Filia w Węgrowie – ul. Zwycięstwa 3 lok. 5 (wejście od ulicy Rynkowej)

Wejście do budynku znajduje się na poziomie chodnika – nie ma schodów, co oznacza brak barier architektonicznych dla osób poruszających się na wózkach.

W Sali Obsługi Klientów znajduje się stanowisko z obniżoną ladą, przystosowane do obsługi osób poruszających się na wózkach. Przestrzeń w sali obsługi jest wystarczająca, by osoby z niepełnosprawnością mogły się w niej swobodnie poruszać.

Dodatkowe informacje:

- na przeciwko budynku, w pobliżu banku, znajduje się miejsce parkingowe przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością,
- nie zastosowano oznaczeń dotykowych ani systemów naprowadzających dźwiękowo dla osób niewidomych lub słabowidzących,
- w placówce nie ma toalety przystosowanej dla osób z niepełnosprawnością.

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:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: ul. Warszawska 37, 05-310 Kałuszyn,
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
- pocztą elektroniczną – (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
- za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-90803-22237-FJSUV-16 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.

Kiedy nie zajmiemy 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 zajmiemy 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).