

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Węgierskiej Górze

Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Węgierskiej Górze zobowiązuje się, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, zapewnić i stale doskonalić dostępność swoich usług w zakresie bankowości detalicznej w następujących obszarach:

- cyfrowym,
- informacyjno-komunikacyjnym,
- architektonicznym.

Dokładamy 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 i wpłatomat.

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) oraz dobrymi praktykami.

Dostępność cyfrowa

Strona WWW

Zobowiązujemy się zapewnić dostępność swojej strony internetowej www.bs.wegierskagorka.pl zgodnie z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Nasza strona internetowa jest częściowo zgodna z ww. ustawą.

Niezgodność z ustawą

- część dokumentów w formacie PDF może nie być w pełni dostępna cyfrowo (np. skany).
- część zdjęć i grafik zamieszczonych przed wejściem w życie ustawy może nie posiadać opisów alternatywnych.

Wszystkie zidentyfikowane niezgodności są przedmiotem trwających prac modyfikacyjnych.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: Internet Banking oraz aplikacja mobilna Nasz Bank.
Deklaracja dostępności dla powyższych narzędzi została sporządzona odrębnie.

Dostępność kanału telefonicznego

Zapewniamy dostępność:

- kontaktu telefonicznego z:
 - ✓ Centralą (Siedzibą) tel. 33 865 18 00, 33 864 18 90,
 - ✓ Punktem kasowym w Ciężynie tel. 33 864 15 98,
 - ✓ Punktem kasowym w Milówce tel. 33 863 71 62
 - ✓ Infolinią Banku BPS S.A. tel. 86 215 50 50
 - ✓ ogólnopolskim systemem zastrzegania kart pod numerem tel. 828 828 828,
- powiadomień SMS dla posiadaczy rachunków, które umożliwiają uzyskanie informacji:
 - ✓ po każdej operacji bilansowej (obciążenia i uznania),
 - ✓ po operacji bilansowej – obciążenie (wyplata, przelewy wychodzące),
 - ✓ po operacji bilansowej – uznanie (wpłata, przelewy przychodzące),
 - ✓ na koniec dnia roboczego, jeżeli saldo ulegnie zmianie.

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:

- przedstawienie oferty klientowi,
- wnioskowanie o produkt,
- zawierania umowy,
- 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 stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych z kontrolą, raportowaniem oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Ze względu na szeroki wachlarz usług i powiązanych z nimi dokumentów, na dzień sporządzenia deklaracji nie wszystkie usługi oraz treści są w pełni dostępne zgodnie z wymogami ustawy.

Prowadzimy prace wdrożeniowe mające na celu dostosowanie usług oraz wprowadzamy nowe dokumenty i formularze. Dostosowujemy również regulaminy i umowy, w których znajdziesz wszelkie informacje niezbędne do korzystania z danej usługi. Wszystkie nasze umowy i regulaminy przygotowujemy w sposób, który ułatwia ich zrozumienie:

- piszemy prostym i jasnym językiem,
- udostępnimy 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.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi oraz w umowach, z którymi możesz zapoznać się w Banku oraz drogą mailową.

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.

Z myślą o tych osobach:

- planujemy zainstalowanie pętli indukcyjnych wspomagających słyszenie, szczególnie przydatnych dla osób niedosłyszających korzystających z aparatów słuchowych,
- pracujemy nad aktualizacją dokumentów aby zawierały tekst prosty, łatwy do czytania i zrozumienia,
- zapewniamy dostępną stronę internetową, a także modyfikujemy dokumenty tam zamieszczone do formy dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W chwili obecnej nie posiadamy w palcówkach tablic z oznaczeniami dla osób niewidomych (tablice tyflograficzne).

Do budynków Banku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

Nie zapewniamy dostępu do tłumacza języka migowego, przy czym na życzenie przygotujemy regulacje w wersji do odsłuchania (audio) czy też powiększone, z dużą czcionką. Na przygotowanie takich dokumentów możemy potrzebować jednak kilku dni.

Zgodnie z art. 109 ust. 3 i 4 oraz art. 111 ust. 3 Prawa bankowego, możesz zamówić niespersonalizowane dokumenty potwierdzające transakcje, umowy lub inne operacje bankowe w dostępnym formacie.

Informacje o dostępności produktów i usług oraz architektonicznej możesz otrzymać kontaktując się z nami telefonicznie.

Dostępność architektoniczna

Dostępność architektoniczna jest częściowo zgodna z wymogami ustawy o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Bank dąży do standardu, aby budynki i pomieszczenia, w których prowadzi swoją działalność, były przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność architektoniczną Bank zapewnia dla osób:

- Niewidomych i niedowidzących – poprzez umożliwienie wejścia do wszystkich placówek Banku z psem przewodnikiem, możliwość skorzystania z lupy.
- poruszających się na wózkach inwalidzkich – poprzez zastosowanie odpowiednich rozwiązań architektonicznych w Centrali Banku oraz w Punkcie Kasowym w Ciężynie.

Bank zapewnia obsługę Klientów w następujących lokalizacjach:

Centrala Banku w Węgierskiej Górze przy ulicy Zielonej 45

Wejście do budynku i obszar kontroli

Budynek posiada jedno główne wejście zewnętrzne prowadzące po 4 stopniach, które ze względu na dodatkowe schody wewnętrzne prowadzące do stanowisk obsługi klienta, nie jest dostosowane dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

Schody te posiadają zabezpieczenie/wsparcie w postaci barierek.

Główne drzwi są dwuskrzydłowe, przeszklone, bez wspomagania otwierania, na których znajduje się informacja odnośnie godzin urzędowania.

Budynek centrali posiada dodatkowe wejście, które umożliwia dostanie się na obiekt za pomocą windy oraz drzwi zewnętrzne i wewnętrzne, których szerokość i brak progów pozwala na swobodne poruszanie się wózkiem inwalidzkim.

Budynek centrali podzielony jest na część ogólnodostępną (sala obsługi klientów), część biurową i gospodarczą. Do dyspozycji klientów pozostaje 5 kompleksowych stanowiska obsługi klienta oraz 2 kasy, które nie posiadają obniżonej lady, natomiast na sali obsługi dostępne jest biurko w zacisznym miejscu dostosowane do osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

W budynku znajdują się toalety, które nie są przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami.

Na frontowej elewacji zawieszona są dwie tablice z nazwą: „Bank Spółdzielczy w Węgierskiej Górze” oraz bankomat. Bankomat do którego prowadzą 4 stopnie, nie jest dostosowany dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

Opis dostosowań

Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku. Centrala zaopatrzona jest w lupy oraz ramki do podpisu.

Poza ww. nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille’a, pętli indukcyjnej.

Informacja o miejscach i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

Przed budynkiem Banku znajduje się ogólnodostępny, pokryty kostką brukową bezpłatny parking, który nie posiada wyznaczonego miejsca parkingowego dla osoby niepełnosprawnej. Dodatkowo Bank posiada wielostanowiskowy własny parking, pokryty kostką brukową, na którym wyznaczone jest jedno stanowisko dla osób z niepełnosprawnościami.

Informacja o prawie wstępu z psem asystującym

Osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu na teren obiektu z psem asystującym.

Informacja o możliwości skorzystania z tłumacza migowego

Brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Punkt kasowy w Ciężynie przy ulicy Św. Floriana 6

Wejście do budynku i obszar kontroli

Do pomieszczenia Punktu kasowego w Ciężynie mieszczącego się w budynku należącym do Banku prowadzą schody (7 stopni) oraz podjazd dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim i wózków dziecięcych, które dodatkowo zabezpieczone są barierką.

Do pomieszczenia Punktu kasowego prowadzą drzwi jednoskrzydłowe, metalowe, bez wspomagania otwierania, na których znajduje się informacja odnośnie godzin urzędowania oraz przeszklone drzwi (główne wejście do budynku), które posiadają niewielki (2 cm) próg, których szerokość umożliwia wjazd wózkiem inwalidzkim. Pomieszczenie podzielone jest na część ogólnodostępną (sala obsługi klientów), część biurową i gospodarczą. Część biurowa/gospodarcza nie jest dostępna publicznie. Do dyspozycji klientów pozostaje kompleksowe stanowisko obsługi klienta, które nie posiada obniżonej lady. Na sali obsługi dostępny jest stolik, który również nie jest przystosowany dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim. Toaleta nie jest dostępna dla klientów.

Na frontowej elewacji budynku znajdują się napis z nazwą „BANK SPÓŁDZIELCZY W WĘGIERSKIEJ GÓRCIE PUNKT KASOWY W CIĘŻYŃCIE ”.

Opis dostosowań

Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracownika, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku. Punkt kasowy zaopatrzony w lupę oraz ramki do podpisu. Poza ww. nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a, pętli indukcyjnej.

Informacja o miejscach i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

Przed budynkiem należącym do Banku znajduje się trzystanowiskowy, pokryty kostką brukową bezpłatny parking, który nie posiada wyznaczonego miejsca parkingowego dla osoby niepełnosprawnej.

Informacja o prawie wstępu z psem asystującym

Osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu na teren obiektu z psem asystującym.

Informacja o możliwości skorzystania z tłumacza migowego

Brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Punkt kasowy w Milówce przy ulicy Jana Kazimierza 123

Wejście do budynku i obszar kontroli

Punktu kasowy w Milówce mieści się na parterze budynku Urzędu Gminy w Milówce, do którego prowadzą drzwi wejściowe z niewielkim progiem bezpośrednio z chodnika ulicznego oraz drzwi wejściowe bez progu do pomieszczenia Punktu kasowego, których szerokość umożliwia wjazd wózkiem inwalidzkim. Drzwi wejściowe do Punktu kasowego są jednoskrzydłowe, przeszklone, bez wspomaganie otwierania, na których znajduje się informacja odnośnie godzin urzędowania. Pomieszczenie Punktu kasowego podzielone jest na część ogólnodostępną (sala obsługi klientów), część biurową i gospodarczą. Część biurowa/gospodarcza nie jest dostępna publicznie. Do dyspozycji klientów pozostają 2 kompleksowe stanowiska obsługi klienta, które nie posiadają obniżonej lady, natomiast na sali obsługi dostępny jest stolik oraz dwa krzesła.

Na elewacji budynku nad oknami i bankomatem, tj. w miejscu, w którym znajdują się pomieszczenie Punktu kasowego zawieszona jest tablica z nazwą „Bank Spółdzielczy w Węgierskiej Górze” oraz bankomat. Bankomat jest wystarczająco nisko osadzony, co może ułatwić jego dostęp osobom na wózkach inwalidzkich. Toaleta nie jest dostępna dla klientów.

Opis dostosowań

Dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku. Punkt kasowy zaopatrzony w lupy oraz ramki do podpisu. Poza ww. nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a, pętli indukcyjnej.

Informacja o miejscach i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

Za budynkiem Urzędu Gminy mieści się wielostanowiskowy, bezpłatny, pokryty nawierzchnią asfaltową parking, na którym wyznaczono jedno miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

Informacja o prawie wstępu z psem asystującym

Osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu na teren obiektu z psem asystującym.

Informacja o możliwości skorzystania z tłumacza migowego

Brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Procedura składania skarg

Masz prawo złożyć skargę na brak dostępności usług bankowości detalicznej i produktów wykorzystywanych do ich oferowania lub świadczenia.

Składając skargę musisz podać:

- swoje imię i nazwisko,
- swoje dane kontaktowe (adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu),
- produkt lub usługę, których dotyczy skarga,
- rodzaj wymagania, którego nie spełnia dany produkt lub usługa, wraz ze wskazaniem preferowanego przez Ciebie sposobu zapewnienia jego dostępności.

W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

UWAGA! Jeśli nie wskażesz jednego z powyższych elementów skargi, zgodnie z ustawą Bank będzie zobowiązany pozostawić ją bez rozpatrzenia.

Skargę możesz złożyć w formie:

- pisemnej (w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Banku),
- elektronicznej (za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres: reklamacje@bs.wegierskagorka.pl, oraz na skrzynkę: AE:PL-87044-66138-GRCUJ-19 w ramach usługi e-Doręczenia),
- ustnej (osobiście w Banku, telefonicznie pod numerem telefonu: 33 865 18 00 lub 33 864 18 90 w godzinach pracy Banku).

Nasze dane kontaktowe:

Bank Spółdzielczy w Węgierskiej Górze

ul. Zielona 45

34-350 Węgierska Górka

tel. 33 865 18 00, 33 864 18 90

e-mail: bank@bswegierskagorka.pl

adres do e-Doręczeń: AE:PL-87044-66138-GRCUJ-19.

Na Twoje zgłoszenie odpowiemy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni od jego otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli nie będzie możliwe rozpatrzenie skargi w ciągu 30 dni, poinformujemy Cię o tym i podamy nowy termin – jednak nie dłuższy niż 60 dni.

Po otrzymaniu odpowiedzi na złożoną przez Ciebie skargę, masz możliwość odwołania się od decyzji Banku do:

- Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi,
- Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności.

Data sporządzenia deklaracji : 27 czerwca 2025 r.