

Deklaracja dostępności

Zgodnie z art. 32. ust. 1 i 2 w zw. z art. 33 ust. 1 tzw. Ustawy o dostępności, bank ma obowiązek przeprowadzić ocenę zgodności usługi bankowości detalicznej z wymaganiami dostępności oraz podać do publicznej wiadomości wyniki tej oceny.

Chcemy, aby każdy klient mógł swobodnie i komfortowo korzystać z naszej oferty. Stopniowo od 28 czerwca 2025r. czyli od wejścia w życie ustawy będą wdrażane rozwiązania, które ułatwią osobom z niepełnosprawnościami codzienny kontakt z naszym bankiem – zarówno w placówkach, jak i online.

Deklaracja o dostępności składa się z następujących rozdziałów:

1. Dostępność cyfrowa

Nasza bankowość elektroniczna i strona internetowa będą dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami:

- zgodne z wytycznymi WCAG (Web Content Accessibility Guidelines);
- kompatybilne z czytnikami ekranu i innymi technologiami wspomagającymi.

2. Dostępność kanału telefonicznego

Bank zapewnia dostępność w zakresie usług świadczonych telefonicznie za pośrednictwem numerów telefonów, które znajdziesz w zakładce kontakt na stronie internetowej banku. Bank nie posiada infolinii.

3. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

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: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych z produktem, raportowaniem oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Bank zapewnia dostępność usług 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,
Ubezpieczona Gotówka,
Kredyt Ekologiczny,

Limit odnawialny:

Kredyt w ROR.

b) Kredyt hipoteczny:

kredyt na cele mieszkaniowe/budowlane:

Kredyt mieszkaniowy Mój Dom,
Uniwersalny Kredyt Hipoteczny,

kredyt konsolidacyjny zabezpieczony hipoteką:

Kredyt konsolidacyjny.

c) Usługi w zakresie pieniądza elektronicznego:

karta przedpłacona.

d) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym:

rachunki ROR:

ROR Pakiet,
Mini ROR,
ROR złap konto,
Rachunek oszczędnościowy w PLN/USD/EURO,
Podstawowy rachunek płatniczy (PRP),
ROR Pakiet 13-,
ROR Pakiet 13+,
Podstawowy rachunek płatniczy (PRP) 13+.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w każdej placówce naszego Banku.

Bank zapewnia dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego oraz poprzez zastosowanie standardów WCAG.

Bank przyjął prosty język jako standard komunikacji, który obowiązuje wszystkich pracowników.

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, nasz personel jest gotowy, aby Ci pomóc.

W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt: 85-715-29-23.

4. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: pętle indukcyjne, lupy, ramki do podpisu.

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerzego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej troski Bank, oferuje szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

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.

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

Dla opisu dostępności architektonicznej punktów obsługi będziemy posługiwali się **4 podstawowymi ikonami:**

Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.

Człowiek na wózku z asystentem – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.

Przekreślone oko – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą.

Migające ręczki – symbol wskazujący na dostępność obsługi w PJM – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą w PJM (włączając zdalną obsługę w PJM).

Dla opisu dostępności architektonicznej bankomatów będziemy posługiwali się **3 podstawowymi ikonami**:

Człowiek na wózku – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.

Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.

Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu.

Bank dąży do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzi działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Bank Spółdzielczy w Łapach prowadzi swoją działalność w trzech lokalizacjach:

1. BS w Łapach ul. Sikorskiego 80, 18-100 Łapy;
2. BS w Łapach Filia w Poświętnem 38, 18-112 Poświętne;
3. BS w Łapach Filia w Suraz ul. 11 Listopada 16, 18-105 Suraz.

Opis dostępności BS w Łapach Centrala:

- ✓ Budynek Banku zlokalizowany jest przy ul. Sikorskiego 80, 18-100 Łapy;
- ✓ Przed budynkiem Banku znajduje się parking;
- ✓ Do wejścia do Sali obsługi klienta dostępne są tylko schody;
- ✓ Do budynku i jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem;
- ✓ W budynku jest pętla indukcyjna, lupa, ramki do podpisu;
- ✓ W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille’a oraz oznaczeń kontrastowych;
- ✓ Brak jest tłumacza języka migowego.

Opis dostępności BS w Łapach Filia w Poświętnem:

- ✓ Budynek Banku zlokalizowany jest w Poświętnem 38, 18-112 Poświętne;
- ✓ Przed budynkiem Banku znajduje się parking;
- ✓ Budynek Banku jest parterowy, drzwi do budynku są jednoskrzydłowe i są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego;
- ✓ Do budynku i jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem;
- ✓ W budynku jest pętla indukcyjna, lupa, ramki do podpisu;
- ✓ W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych;
- ✓ Brak jest tłumacza języka migowego.

Opis dostępności BS w Łapach Filia w Suraziu:

- ✓ Budynek Banku zlokalizowany jest w Suraziu ul. 11 Listopada 16, 18-105 Suraz.
- ✓ Przed budynkiem Banku znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych;
- ✓ Budynek Banku jest parterowy, drzwi do budynku są jednoskrzydłowe i są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego;
- ✓ Do budynku i jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem;
- ✓ W budynku jest pętla indukcyjna, lupa, ramki do podpisu;
- ✓ W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych;
- ✓ Brak jest tłumacza języka migowego.

Nasi pracownicy zostaną przeszkoleni, aby mogli właściwie wspierać klientów ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność to dla nas konkretne działania: zrozumiałe umowy, czytelna bankowość elektroniczna i strona internetowa, udogodnienia w placówkach. Wszystko po to, by każdy mógł korzystać z bankowości bez przeszkód.

6. Skargi na brak dostępności.

Każdy ma prawo poinformować Bank o braku dostępności usług bankowości detalicznej i produktów wykorzystywanych do ich oferowania lub świadczenia.

Zawiadomienie można złożyć:

- na piśmie – osobiście w placówce Banku lub wysłać przesyłką pocztową albo wysłać na adres do doręczeń elektronicznych;
- ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty konsumenta w Banku;
- w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Skarga na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę musi zawierać:

- 1) imię i nazwisko konsumenta;
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

Skargę, która nie zawiera informacji określonych powyżej, pozostawia się bez rozpatrzenia.

Skarga może zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 26.06.2025 r.