



Bank Spółdzielczy w Pilźnie

Grupa BPS

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Pilźnie

Wstęp deklaracji

Bank Spółdzielczy w Pilźnie 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 internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty.

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 Banku Spółdzielczego w Pilźnie

Nasza strona internetowa www.bspilzno.pl 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.

Wprowadziliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

- Zainstalowano Ally Web Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.
- Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.
- Większość linków na stronie jest wyróżniona wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.
- Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.
- Zastosowano opcje kontrastu i dostosowań wizualnych w tym: skala szarości, wysoki kontrast, negatywny kontrast, jasne tło, podświetlanie linków, czytelna czcionka, czytnik ekranu
- Udostępniliśmy mapę strony z poziomu strony głównej
- Umożliwiliśmy uruchomienie trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie) lub klawiatury (klawisze TAB i ENTER).
- Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.
- Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.
- Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

- Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.
- Udostępniliśmy jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

Występujące ograniczenia w dostępności

Nie wszystkie elementy serwisu spełniają jeszcze w pełni wymogi dostępności:

- Część załączonych dokumentów nie posiada warstwy tekstowej (są skanami).
- 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.
- Niektóre elementy strony nie posiadają etykiet aria-label

Badanie dostępności strony www

Ostatnie badanie dostępności strony zostało przeprowadzone 10 lutego 2025 r. za pomocą narzędzia Accessibility Insights for Web i Lighthouse.

Wynik oceny wskazuje, że strona internetowa <https://www.bspilzno.pl/> spełnia wymogi dostępności w 89 - 95%.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: Internet Banking oraz Aplikacja mobilna Nasz Bank

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. Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia dotyczą wybranych widoków i funkcjonalności, lecz nie obejmują całości działania systemu.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze.

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Została zaprojektowana z myślą o zapewnieniu wygody korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach.

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:

1. w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie www.bspilzno.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.

Tłumacz PJM w oddziale

Bank obecnie nie udostępnia możliwości obsługi za pomocą języka migowego PJM.

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.

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

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie w miarę możliwości sukcesywnie dostosowywana.

W ramach tej troski Bank korzysta z bankomatów/wpłatomatów, 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. Wykorzystywana Aplikacja NOVUM-ATM zainstalowana na bankomatach KEBA evo oraz SIGMA ST400 evo jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731). Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania.

W wybranych lokalizacjach dostępne są pochylnie dla osób poruszających się na wózkach lub brak schodów.

W wybranych bankomatach/wpłatomatach głosowe instrukcje prowadzą użytkownika przez procesy takie jak wybór opcji, wpisywanie PIN-u czy pobieranie gotówki.

Bankomaty/wpłatomaty 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 Pilźnie dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów.

W bankomatach/wpłatomatach zlokalizowanych w placówkach banku możliwa jest asysta pracownika.

Dostępność architektoniczna Banku Spółdzielczego w Pilźnie

Wejście do budynków

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Do budynków prowadzą główne wejścia, w wybranych lokalizacjach dostępne są pochylnie dla osób poruszających się na wózkach lub brak schodów. Wejście nie jest zabezpieczone bramkami. Drzwi jednoskrzydłowe lub dwuskrzydłowe otwierają się manualnie.

Winda i dostępność pięter

We wszystkich placówkach pełna obsługa klienta dostępna jest na poziomie parteru.

Parkowanie

W wybranych lokalizacjach przed budynkami znajdują się parkingi.

Wejście z psem asystującym

Do budynków i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

Dostępność placówek:

1. Centrala Banku Spółdzielczego w Pilźnie, ul. Grodzka 2

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking

2. BS Pilzno Oddział w Szerzynch

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

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 i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś 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:

- telefonicznie – pod numerem 14 672-10-11
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Pilźnie, ul. Grodzka 2, 39-220 Pilzno lub na adres dowolnej placówki Banku.
- osobiście – w najbliższej placówce Banku.
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-81005-47469-FRAWE-13 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
- 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).

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.

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).

Przygotowanie deklaracji dostępności

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

Oświadczenie sporządzono dnia: 26.06.2025 r.