

Deklaracja zgodności oferty bankowości detalicznej Banku z zapisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Zarząd Banku Spółdzielczego w Kolnie , zwanego dalej Bankiem zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w następujących obszarach:

1. Dostępność architektoniczna
2. Dostępność cyfrowa,
3. Dostępność informacyjno – komunikacyjna.

W ramach bankowości detalicznej Bank oferuje następujące produkty bankowe dla klientów prywatnych na cele nie związane z działalnością gospodarczą lub rolniczą:

1. Rachunki bieżące:
 - a. ROR, w tym rachunki dla osób nieletnich, emerytów i rencistów
 - b. Rachunki Oszczędnościowo – Rozliczeniowe,
 - c. SKO,
2. Depozyty terminowe,
3. Kredyty:
 - a. Kredyty w ROR,
 - b. Kredyty gotówkowe,
 - c. Kredyty ratalne,
 - d. Sezonowe,
 - e. EKO,
 - f. Hipoteczne

Produkty bankowe oraz związane z nimi usługi, są oferowane klientom w ramach czterech podstawowych kanałów dystrybucji:

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

Dostępność architektoniczna

Placówki Banku Spółdzielczego w Kolnie są w większości dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

- 1. Wejścia do budynków są pozbawione barier architektonicznych lub wyposażone w podjazdy dla wózków.
- 2. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymagania manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów,
- 3. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia windy – możliwość samodzielnego poruszania się,
- 4. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia platformy / windy schodowe, zapewnia pełną asystę,
- 5. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących,
- 6. W placówkach dostępne są toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchowymi,
- 7. Otwieranie drzwi bez użycia siły fizycznej,
- 8. Zapewniono miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejść.
- 9. Pracownicy placówek są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
- 10. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku.
- 11. W każdej placówce Banku osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zgłosić szczególne potrzeby w formie przycisku przywołującego obsługę, zgłoszenie potrzeby.
- 12. 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
	Oddział w Kolnie		Dostępność w zakresie: 1,2, 5, 7, 9, 10, 12
	Oddział w Turośli		Dostępność w zakresie: 2, 5, 9, 10, 12
	Oddział w Małym Płocku		Dostępność w zakresie: 1, 2, 5, 9, 10, 12
	Oddział w Grabowie		Dostępność w zakresie: 1, 2, 5, 9, 10, 12
	Filia nr 1 w Kolnie		Dostępność w zakresie: 1, 2, 5, 9, 10, 12
	Filia nr 2 w Kolnie		Dostępność w zakresie: 1, 2, 5, 9, 10, 12
	Punkt kasowy w Kolnie		Dostępność w zakresie: 1, 2, 5, 9, 10, 12

Zarząd Banku podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych we wszystkich placówkach Banku

Dostępność cyfrowa

- 1) strony internetowej - www.bskolno.pl
- 2) aplikacji mobilnej
- 3) bankowości internetowej - internet banking

Bank zapewnia częściową dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji mobilnych i webowych oraz stron internetowych, które tworzy lub współtworzy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines („WCAG”), na poziomie A/AA.

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wymogami ustawy. Bank podpisał umowę z firmą zewnętrzną, która dostosuje w możliwie szybkim czasie stronę internetową Banku zgodnie z obowiązującymi standardami.

Bank dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność cyfrową swoich usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami w zakresie aplikacji mobilnych i bankowości internetowej. Aplikacja mobilna i bankowość internetowa świadczona przez firmę zewnętrzną jest częściowo zgodna z wymogami ustawy.

Zgodność z WCAG

WCAG opiera się na czterech zasadach: POUR (ang. Perceivable, Operable, Understandable, Robust) – czyli: Postrzegalność, Funkcjonalność, Zrozumiałość, Kompatybilność. Nasze serwisy cyfrowe są projektowane zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie AA.

W naszych usługach cyfrowych zastosowano rozwiązania wspierające korzystanie przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym:

- 1) Najważniejsze treści są dostępne bezpośrednio bez ukrywania informacji,
 - 2) Strona deklaruje pomoc dla osób z niepełnosprawnościami,
 - 3) Spójności interfejsu – struktura menu i sekcji jest logiczna i powtarzalna, co wspiera łatwość obsługi,
 - 4) Bez migających elementów – strona statyczna, prawdopodobnie brak elementów ryzykownych,
 - 5) nawigacja przy użyciu klawiatury i przełączników,
 - 6) możliwość powiększania tekstu bez utraty czytelności i funkcjonalności,
 - 7) etykiety pól formularzy powiązane z polami wejściowymi
Dodatkowe udogodnienia dostępne w usługach banku
- 1) Tryb wysokiego kontrastu na stronie internetowej
 - 2) Możliwość zmiany rozmiaru czcionki
 - 3) Prosty język w treściach informacyjnych

- 4) Zgłoszenia dostępności i kontakt telefonicznie, w formie wiadomości email, stacjonarnie
- 5) Częściowe dostosowania aplikacji mobilnej:

Dostępność kanału telefonicznego

Bank Spółdzielczy w Kolnie zapewnia dostęp do usług bankowych za pośrednictwem kanału telefonicznego, uwzględniając potrzeby wszystkich klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Udogodnienia w obsłudze telefonicznej:

- a) Obsługa przez wykwalifikowanych pracowników, którzy oferują pomoc również osobom z ograniczeniami komunikacyjnymi.
- b) Możliwość skorzystania z alternatywnych form kontaktu (e-mail, kontakt osobisty po wcześniejszym umówieniu wizyty).
- c) Możliwość umówienia się na rozmowę z osobą wspierającą w komunikacji, jeśli klient zgłosi taką potrzebę.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Klienci mogą uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jeden kanał sensoryczny (wzrok, słuch, dotyk) w następujących obszarach obsługi informacyjno – komunikacyjnej:

1. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) na stronie internetowej w formie audio (odczytywanie maszynowe, nagranie audio) - wymaga udoskonalenia.
2. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) z wykorzystaniem call-center - wymaga udoskonalenia.
3. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji dźwiękowej, możliwość wykorzystania zestawu słuchawkowego - wymaga udoskonalenia.
4. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej,
5. Identyfikacja klienta w formie alternatywnej – np. biometria,
6. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCG (czcionka, odstępy, język)
7. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym spełniającymi wymogi WCG – udostępniane na tabletach z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp., - wymaga udoskonalenia.
8. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania audio z możliwością zastosowania zestawu słuchawkowego, - wymaga udoskonalenia.
9. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania w Polskim Języku Migowym (PJM), spełniającego wymogi WCG (możliwość cofania, zmiany prędkości odtwarzania) - wymaga udoskonalenia.
10. Przekazanie informacji o spersonalizowanej ofercie, prezentacja spersonalizowanych dokumentów w formie nie angażującej wzroku – za pośrednictwem syntezy mowy,
11. Alternatywny sposób autoryzacji czynności bankowych np. biometria,

12. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nie angażującego wzroku, - wymaga udoskonalenia.
13. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nie angażującego słuchu,
14. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem tabletów – komunikacja tekstowa,
15. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie zestawów głośnikowych, - wymaga udoskonalenia.
16. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń, - wymaga udoskonalenia.
17. możliwość kontaktu z bankiem za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie, przez wideorozmowę z tłumaczem PJM oraz osobiście z udziałem przeszkolonego pracownika - wymaga udoskonalenia.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów ubezpieczeniowych:

Bank nie prowadzi bancassurance.

Procedura składania skarg i wniosków

Zgodnie z przepisami ustawy o dostępności niektórych produktów i usług (ustawa EAA), każdy konsument ma prawo złożyć skargę na brak dostępności usług bankowości detalicznej oraz produktów wykorzystywanych do ich oferowania lub świadczenia.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Kolnie zamieszczona jest na stronie internetowej Banku.

Jeśli usługa bankowa lub produkt oferowany przez Bank Spółdzielczy w Kolnie nie spełnia wymogów dostępności, konsument może zgłosić problem bezpośrednio do Banku, korzystając z danych kontaktowych podanych w Deklaracji dostępności (osobiście, pisemnie, elektronicznie poprzez e-mail, telefonicznie, elektronicznie na skrzynkę AE: PL-65600-17435-USWHB-22 w ramach usługi e-Doręczenia).

Zgłoszenie powinno zawierać: dane kontaktowe osoby zgłaszającej (imię i nazwisko, adres e-mail lub telefon), wskazanie, czego dotyczy problem (np. konkretna strona internetowa, dokument, usługa), opis trudności lub oczekiwań w zakresie zapewnienia dostępności, datę złożenia skargi, podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- 1) Nie podałeś swoich danych kontaktowych.
- 2) Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
- 3) Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi.
- 4) Twoja skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności.
- 5) Złożyłeś skargę po terminie (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności). 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.

Jeśli Bank nie rozpatrzy skargi w sposób satysfakcjonujący lub nie udzieli odpowiedzi w ustawowym terminie, konsument ma prawo złożyć skargę do odpowiedniego organu nadzoru lub Rzecznika Praw Obywatelskich.

Skarga powinna zawierać informacje o usłudze lub produkcie, którego dotyczy problem z dostępnością, oraz opis zaistniałych trudności.

W przypadku problemów z dostępnością cyfrową lub chęci zgłoszenia uwag, prosimy o kontakt: e-mail: sekretariat@bskolno.pl

Telefon: +48 86 278 25 62 (czynny pon.–pt. 8:00–16:00)

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025

