



**Bank Spółdzielczy w Ławie**

Grupa BPS

## **Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Ławie.**

### **Wstęp do deklaracji**

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Ławie 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 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**

Dbamy o to, aby strona internetowa Banku [www.bankbsilawa.pl](http://www.bankbsilawa.pl) była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

### **Co oferujemy w zakresie dostępności**

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

#### **Struktura i nawigacja**

1. Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury – bez potrzeby używania myszy.
2. Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
3. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków (H1–H6), co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

### Czytelność i kontrast

1. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
2. Strona pozwala na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności.
3. Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem – stosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
4. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

### Grafiki i multimedia

1. Wszystkie istotne grafiki i zdjęcia posiadają alternatywne opisy (atrybuty alt) – osoby korzystające z czytników ekranu mogą usłyszeć, co przedstawia obraz.
2. W materiałach wideo zapewniamy napisy, o ile materiał tego wymaga.
3. Nie stosujemy migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.

### Dostosowanie do różnych urządzeń

1. Strona jest w pełni responsywna – działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach.
2. Elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

### Kompatybilność z technologiami wspomagającymi

1. Serwis jest kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu (takimi jak NVDA, JAWS, VoiceOver).
2. Zadbaliśmy o prawidłową semantykę kodu HTML oraz zastosowanie atrybutów ARIA, co ułatwia interpretację zawartości przez technologie wspierające.

### Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: Internet Banking, BS Ława mobile oraz BS Ława mobile Junior.

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 oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów może zostać odczytana przez programy komputerowe.

Aplikacja została zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ aplikacji dynamicznie dopasowuje się do rodzaju i orientacji ekranu.

## **Dostępność kanału telefonicznego**

Bank zapewnia obsługę telefoniczną w zakresie informacji o świadczonych usługach dostępną od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Banku pod numerem telefonu:

- (+48) 89 644 87 10 (Sekretariat)

Infolinia zastrzeżenia kart jest czynna całodobowo pod numerem telefonu:

- 801 502 503 (Contact Center IT CARD)
- (+48) 86 215 50 50 (Infolinia Banku BPS)
- (+48) 828 828 828 (ogólnopolski system zastrzegania kart, z telefonów komórkowych i stacjonarnych, z kraju i z zagranicy, koszt połączenia według taryfy operatora)

Możesz także porozmawiać z infolinią za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę [www.bankbsilawa.pl](http://www.bankbsilawa.pl), a następnie kliknij Tłumacz Migowy, wybierz wariant „Tłumacz PJM na infolinii”. Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni na infolinię i pomoże załatwić Twoją sprawę. Tłumacz jest dostępny codziennie w godzinach 8-20

### **Jak dbamy o dostępność kanału telefonicznego?**

- Staramy się, aby nasza infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich.
- Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe.
- Przeszkoliliśmy naszych konsultantów 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.

## **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: treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, regulaminów, 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 placówkach banku lub drogą mailową
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówkach banku lub 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:**

- **Pętle indukcyjne:** systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,

- **Pomoce dla osób niedowidzących:** lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- **Elektroniczny chat z pracownikiem,**
- **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**

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 4 funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
- Naklejki z oznaczeniem w Brail'u
- Brak barier architektonicznych
- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą

## **Informacja o dostępności architektonicznej**

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

W naszych lokalizacjach zapewniamy dostępność dla:

- Osób niewidomych i niedowidzących: Do każdej lokalizacji Banku możesz wejść z psem przewodnikiem.
- Osób słabosłyszących i niesłyszących: elektroniczny czat z pracownikiem oraz przenośną pętlę indukcyjną.
- Osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach lub z inną ograniczoną możliwością poruszania się: Centrala Banku, Oddział w Ostródzie oraz Punkt Kasowy w Miłomłynie są dostosowane do ich potrzeb.

Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą liczyć na alternatywną obsługę świadczoną przez pracowników Banku.

Szczegółowe informacje o dostępności architektonicznej wybranych lokalizacji:

### **Centrala Banku (Iława, ul. Jana III Sobieskiego 49)**

- Główne wejście od ul. Jana III Sobieskiego, przez dwie pary rozwieranych drzwi.
- W holu na parterze znajdują się stanowiska obsługi klienta z blatami o zróżnicowanej wysokości, odpowiednimi dla osób niskich lub na wózkach.
- Bank zajmuje dwa piętra. Na drodze do wejścia i na parterze nie ma przeszkód architektonicznych.

### **Oddział w Nowym Grodzicznie (Nowe Grodziczno 89a)**

- Wejście do budynku jest po schodach, z przeszkodami architektonicznymi.
- Pomieszczenia Banku znajdują się na pierwszym piętrze. Budynek nie posiada windy.
- Sala obsługi klienta na pierwszym piętrze ma blaty o zróżnicowanej wysokości.

#### **Oddział w Ostródzie (ul. Jana Pawła II 16/49)**

- Główne wejście od ul. Jana Pawła II, przez dwie pary rozwieranych drzwi.
- W holu na parterze znajdują się stanowiska obsługi klienta z blatami o zróżnicowanej wysokości.
- Bank zajmuje parter budynku. Na drodze do wejścia i na parterze nie ma przeszkód architektonicznych.

#### **Punkt Kasowy w Miłomłynie (ul. Twarda 10a/1)**

- Główne wejście od ul. Twardej przez parę rozwieranych drzwi.
- Na parterze znajdują się stanowiska obsługi klienta z blatami o zróżnicowanej wysokości.
- Bank zajmuje parter budynku. Na drodze do wejścia i na parterze nie ma przeszkód architektonicznych.

Informacje o dostępności architektonicznej punktów obsługi i bankomatów znajdziesz na stronie internetowej Banku lub w naszych placówkach.

#### **Symbole graficzne wraz z opisem**

| Symbol                                                                              | Opis                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|  | Dostępne dla osób poruszających się na wózkach                  |
|  | Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą         |
|  | Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)                   |
|  | Pętla indukcyjna                                                |
|  | Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem              |
|  | Parking                                                         |
|  | Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami |
|  | 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/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). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

### Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie pod numerem telefonu (+48) 89 644 87 10
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Ławie, ul. Jana III Sobieskiego 49, 14-200 Ława lub na adres dowolnej placówki Banku
- osobiście – w najbliższej placówce Banku
- elektronicznie - pocztą elektroniczną (sekretariat@bankbsilawa.pl)
- na faks - poprzez kontakt z Infolinią Banku
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-40288-71377-JBFDs-10 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).

### Kiedy nie zajmujemy 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 zajmujemy 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).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz na stronie internetowej Banku z zakładce reklamacje (<https://www.bankbsilawa.pl/reklamacje>).

## **Przygotowanie deklaracji dostępności**

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

Data sporządzenia deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 27 czerwca 2025 r.