

Załącznik do Uchwały nr 83/Z/2025
z dnia 20.06.2025 r.
Zarządu Banku Spółdzielczego w Starożrebach

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

1. Dostępność cyfrowa – zawiera informacje o dostępności:

Bank zapewnienia dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji mobilnej oraz strony internetowej, które tworzy lub współtworzy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines („WCAG”), na poziomie A/AA.

- 1) Strona internetowa jest częściowo zgodna z wymogami ustawy z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej.
- 2) Deklaracja dostępności – Internet Banking interfejs mobilny
- 3) Deklaracja dostępności – Internet Banking interfejs standardowy
- 4) Deklaracja dostępności – Aplikacja mobilna Android
- 5) Deklaracja dostępności – Aplikacja mobilna iOS
- 6) Deklaracja dostępności – Aplikacja mobilna Nasz Bank Junior Android
- 7) Deklaracja dostępności – Aplikacja mobilna Nasz Bank Junior iOS

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

Wtyczka dostosowująca stronę

Zainstalowano OneTap, umożliwiającą korzystanie z powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy trzystopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Linki wizualne

Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

Obsługa skrótów klawiszowych

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- 1) Skala szarości
- 2) Podświetlenie linków
- 3) Czytelna czcionka

Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

Brak pułapek klawiaturowych

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

Brak elementów dźwiękowych i migających

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.

Spójność układu

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

2. Dostępność kanału telefonicznego

W Banku nie funkcjonują Infolinia dla klientów, Bank nie świadczy również usług telefonicznie. Skontaktujesz się z nami w godzinach pracy Banku od 7:30 do 15:00, od poniedziałku do piątku, numery kontaktowe do Naszych Placówek znajdziesz na naszej stronie w zakładce kontakt.

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

Bank zapewnia dostępność usług za pośrednictwem strony internetowej oraz 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:

Kredyt gotówkowy spłacany miesięcznie

Kredyt gotówkowy SEZAM

Kredyt gotówkowy STAR-EKO

Kredyt gotówkowy z ubezpieczeniem na życie

Limit odnawialny:

Kredyt odnawialny w ROR

- b) **Kredyt hipoteczny na cele mieszkaniowe/budowlane:**

Kredyt mieszkaniowy Twój Dom

- c) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym

rachunki ROR:

ROR Standard

ROR Senior

ROR Student

ROR Essa -13

ROR Essa +13

Podstawowy rachunek płatniczy (PRP)

Podstawowy rachunek płatniczy (PRP) + 13

Pakiet MAKS

Pakiet na Start

rachunek oszczędnościowy w walucie

rachunek oszczędnościowy Efekt

ROR E-STANDARD – nowy rachunek będzie obowiązywać od 28 czerwca 2025 r.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się na naszej stronie internetowej www.bsstarozreby.pl/produkty.

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

Forma dostępna dotyczy:

1) dokumentów objętych obowiązkami z art. 109 ust. 3 i ust. 4 Prawa bankowego, tzn.

- a) regulaminów rachunków bankowych,
- b) regulaminów wydawania i korzystania z instrumentów płatniczych,
- c) regulaminów usług bankowości elektronicznej,
- d) ogólnych warunków/regulaminów finansowania, kredytowania,
- e) tabel opłat i prowizji, standardowych wzorów umów, a także wszystkich innych rodzajów dokumentów niezależnie od ich tytułu, czy formy, a podlegających włączeniu w potencjalne lub obecne relacje umowne (np. tabele stawek bazowych, itp.);

2) informacji objętych art. 111 ustawy Prawo bankowe, tzn.

- a) stosowanych stawek oprocentowania środków na rachunkach bankowych,
- b) kredytów i pożyczek;
- c) stosowanych stawek prowizji i wysokość pobieranych opłat;
- d) terminów kapitalizacji odsetek;
- e) stosowanych kursów walutowych;
- f) bilansu ze sprawozdaniem z badania za ostatni okres podlegający badaniu;
- g) składu Zarządu i Rady Nadzorczej banku;
- h) osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu banku albo jednostki
- i) organizacyjnej banku.
- j) obszaru swojego działania
- k) *banku zrzeszającego.*

4. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

- 1) Bank zapewnia:
komunikację ze wsparciem tłumacza migowego jest możliwa po wcześniejszym uzgodnieniu terminu w Banku;
- 2) dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego – dostępny pdf;
- 3) dostępne treści na stronie internetowej oraz serwisach social mediowych.

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.

Kontakt w przypadku problemów z dostępnością

W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt: z działem IT Banku w godzinach pracy Banku, pod numerem tel. (24) 261-70-72.

5. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: lupy, rami do podpisu, w Centrali Banku dostępny również tablet z czytnikiem dokumentów w formacie dostępny pdf.

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej troski Bank korzysta również z bankomatów sieci Planet Cash, 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.

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.

Wysoki kontrast ekranu i klawiszy

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem. Dodatkowo ekran może oferować możliwość zwiększenia kontrastu i powiększenia tekstu.

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.

6. Informacja o stanie dostępności architektonicznej

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

Centrala Banku – w Starożrebach, Plac Bojowników 3:

Do budynku głównego prowadzi wejście od strony Placu Bojowników 3, wejście bezpośrednio z chodnika, do drzwi wejściowych prowadzą 3 schodki, dostępna jest też pochylnia dla wózków, bezpośrednio przy budynku nie ma wyznaczonego parkingu, budynek znajduje się przy ulicy jedno kierunkowej przy której mogą parkować samochody, brak wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych. Za przeszklonymi drzwiami wejściowymi znajduje się wiatrołap. Za przeszklonymi drzwiami wiatrołapu znajduje się sala obsługi klientów z pracownikami prowadzącymi bezpośrednią obsługę klientów na jednym poziomie. Widoczne informacje o kierunkach i drogach ewakuacji, o kierunkach otwierania drzwi. Pracownicy zostali poinformowani o procedurach ewakuacji klientów ze szczególnymi potrzebami, pomocy w dotarciu do miejsca obsługi bądź sposobach i miejscach ich obsługi.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille’a i oznaczeń w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących.

W budynku nie ma windy. Nie ma również dostępnej toalety dla klientów banku.

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

Oddział Banku – w Bulkowie, ul. Szkolna 1:

Do budynku głównego prowadzi wejście od ulicy od strony ulicy Szkolnej, wejście bezpośrednio z chodnika, do drzwi wejściowych prowadzą 4 schodki, za przeszklonymi drzwiami wejściowymi znajduje się klatka schodowa i schody prowadzące do Oddziału znajdującego się na II piętrze budynku. Za przeszklonymi drzwiami znajduje się sala obsługi klientów z pracownikami prowadzącymi bezpośrednią obsługę klientów na jednym poziomie. Bezpośrednio przy budynku

w którym znajduje się Oddział Banku, znajdują się parking, brak wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych. Widoczne informacje o kierunkach i drogach ewakuacji, o kierunkach otwierania drzwi. Pracownicy zostali poinformowani o procedurach ewakuacji klientów ze szczególnymi potrzebami, pomocy w dotarciu do miejsca obsługi bądź sposobach i miejscach ich obsługi.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a i oznaczeń w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących.

W budynku nie ma windy, osoby mające problemy z przemieszaniem się mogą skontaktować się telefonicznie z Oddziałem w celu przeprowadzenia obsługi na parterze budynku, wówczas pracownik Oddziału udaje się do klienta i realizuje jego dyspozycję, w godzinach pracy Oddziału. Dane kontaktowe do Oddziału dostępne w zakładce kontakt. Nie ma również dostępnej toalety dla klientów banku.

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

Punkt Obsługi Klienta w Nowej Górze – w Nowej Górze, ul. Dojazd 2B:

Do budynku głównego prowadzi wejście od ulicy od strony ulicy Dojazd, wejście bezpośrednio z chodnika, do drzwi wejściowych prowadzi 2 schodki, dostępna również pochylnia dla osób niepełnosprawnych, za przeszklonymi drzwiami wejściowymi znajduje się wiatrołap za przeszklonymi drzwiami wiatrołapu znajduje się sala obsługi klientów z pracownikiem prowadzącym bezpośrednią obsługę klientów na jednym poziomie. Bezpośrednio przy budynku w którym znajduje się Punkt Banku, znajdują się parking, brak wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych. Widoczne informacje o kierunkach i drogach ewakuacji, o kierunkach otwierania drzwi. Pracownicy zostali poinformowani o procedurach ewakuacji klientów ze szczególnymi potrzebami, pomocy w dotarciu do miejsca obsługi bądź sposobach i miejscach ich obsługi.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a i oznaczeń w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących.

W budynku nie ma windy. Nie ma również dostępnej toalety dla klientów banku.

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

Punkt Obsługi klienta w Nowej Górze jest czynny w poniedziałki, środy i piątki, w godzinach od 7:30 do 15:00.

Punkt Obsługi Klienta w Blichowie – w Blichowie, Blichowo 57C:

Do budynku głównego prowadzi wejście od ulicy, wejście bezpośrednio z chodnika, do drzwi wejściowych prowadzi 1 schodek, za drzwiami wejściowymi znajduje się klatka schodowa, następnie 5 schodków do drzwi prowadzących bezpośrednio do Sali obsługi klientów z pracownikiem prowadzącym bezpośrednią obsługę klientów na jednym poziomie. Bezpośrednio przy budynku w którym znajduje się Punkt Banku, znajdują się parking, brak wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych. Widoczne informacje o kierunkach i drogach ewakuacji, o kierunkach otwierania drzwi. Pracownicy zostali poinformowani o procedurach ewakuacji klientów ze szczególnymi potrzebami, pomocy w dotarciu do miejsca obsługi bądź sposobach i miejscach ich obsługi.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a i oznaczeń w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących.

W budynku nie ma windy, osoby mające problemy z przemieszaniem się mogą skontaktować się telefonicznie z Punktem w celu przeprowadzenia obsługi na parterze budynku, wówczas pracownik Banku udaje się do klienta i realizuje jego dyspozycję, w godzinach pracy Punktu. Dane kontaktowe do Punktu dostępne w zakładce kontakt. Nie ma również dostępnej toalety dla klientów banku.

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

Punkt Obsługi klienta w Blichowie jest czynny we wtorki i czwartki w godzinach od 7:30 do 15:00.

7. Skargi na brak dostępności.

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

Zawiadomienie może złożyć zgodnie z wytycznymi dostępnymi w zakładce Reklamacje.