



Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Janowie Lubelskim

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Janowie Lubelskim dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Naszym celem jest przygotowywanie miejsca przyjaznego i dostępnego dla każdego zarówno online jak i stacjonarnie. Dbamy o to, 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 telefonicznie.

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 www.bsjl.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 korzystać ze strony tylko za pomocą klawiatury, bez używania myszy.
2. Podświetlenie aktywnego elementu jest dobrze widoczne – łatwo odnajdziesz się na stronie.
3. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. Strona ma nagłówki ułożone w logicznej kolejności (od H1 do H6). Dzięki temu osoby korzystające z czytników ekranu lub klawiatury mogą łatwiej się po niej poruszać.

Czytelność i kontrast

1. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
2. Strona działa poprawnie po powiększeniu treści do 200%.
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 ważne obrazki i zdjęcia mają opisy, które czytnik ekranu może przeczytać na głos.
2. Nie stosujemy migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.

Dostosowanie do różnych urządzeń

1. Strona dobrze działa na każdym urządzeniu: komputerze, tablecie i telefonie.
2. Elementy na ekranie, takie jak przyciski, są dobrze widoczne i łatwe w użyciu na ekranie dotykowym.

Kompatybilność z technologiami wspomagającymi

1. Serwis dobrze działa z popularnymi programami, które czytają tekst na głos, takimi jak NVDA, JAWS i VoiceOver.
2. Serwis został zbudowany tak, żeby programy dla osób z niepełnosprawnościami mogły łatwo odczytać jego treść.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: EBO.

Nasza bankowość elektroniczna jest dostosowywana do wymogów ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Aplikacja działa wygodnie na komputerach, tabletach i telefonach. Jej układ sam dopasowuje się do wielkości i ustawienia ekranu.

Jeśli system zauważy błąd w wpisanych danych i wie, jak go poprawić, pokaże podpowiedź.

Dostępność kanału telefonicznego

Telefonicznie pod numerem:

- 158720415
- 158725231

- 158725225
- 158725227

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej oraz mailowo na adres bank@bsjl.pl.

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.

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.bsjl.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,
- 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

Dbamy o to, 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
- Tablet
- Wideodomofon
- 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 sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

1. Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
2. Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
3. Usługa asysty głosowej
4. Brak barier architektonicznych
5. 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. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek, oznaczone symbolami graficznymi można znaleźć na liście oddziałów dostępnej na naszej stronie internetowej: <https://bsjl.pl/kontakt>.

Symbole graficzne (znajdujące się na stronie internetowej) wraz z ich opisem, którymi posługujemy się dla opisu dostępności architektonicznej/udogodnień 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
	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.

Staramy się, aby nasze usługi i produkty spełniały Twoje oczekiwania oraz były zgodne z prawem i zasadami 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). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z Bankiem
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Janowie Lubelskim ul. Jana Zamoyskiego 53 a, 23-300 Janów Lubelski lub na adres dowolnej placówki Banku
- osobiście – w najbliższej placówce Banku
- elektronicznie – poprzez system bankowości elektronicznej
- poprzez pocztę elektroniczną
- elektronicznie na skrzynkę: AE: PL-69627-75600-GIEDC-33 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko
- 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).

- W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

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).