

Deklaracja dostępności

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (zwanej dalej ustawą EAA) Zarząd Banku Spółdzielczego w Kalwarii Zebrzydowskiej (zwanego dalej Bankiem) zobowiązuje się zapewnić i stale doskonalić dostępność swoich usług w zakresie bankowości detalicznej w następujących obszarach:

- cyfrowym,
- informacyjno-komunikacyjnym,
- architektonicznym.

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:

- pozyskiwania zainteresowania odbiorcy,
- aplikowania o produkt,
- zawierania umowy,
- 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, w tym kontaktów telefonicznych z Bankiem.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy EAA:

- kredyty konsumenckie: Promyk, Remontowy, Mgiełka, Siódemka, E-pożyczka, EKO, Partner, Partner + ROR, Odnawialny w ROR, Debet w ROR, Jubileuszowy, Restrukturyzacyjny,
- kredyty hipoteczne: Hipoteczny, Własny Kąt,
- usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym: Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy SENIOR, Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy STUDENT, Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy JUNIOR, Podstawowy rachunek płatniczy, karta debetowa VISA, karta debetowa PayWave.

I Dostępność cyfrowa



Dostępność cyfrowa jest częściowo zgodna z wymogami ustawy EAA z powodu niezgodności lub wyłączeń wskazanych w niniejszej Deklaracji dostępności.

Dostępność strony internetowej i aplikacji mobilnych

Bank zapewnienia dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to strony internetowej i aplikacji mobilnych, które tworzy lub współtworzy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines (zwanego dalej standardem WCAG), na poziomie A/AA.

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące udogodnienia (funkcje):

Wtyczka dostosowująca stronę

Zainstalowano One Click Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy czterostopniowe 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:

- skala szarości,
- wysoki kontrast,
- negatywny kontrast,
- jasne tło,
- podświetlenie linków,
- czytelna czcionka.

Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

Wersja wysokiego kontrastu

Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie) lub klawiatury (klawisze TAB i ENTER).

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.

Szczegółowe informacje w zakresie dostępności aplikacji mobilnych zawiera deklaracja dostępności – Aplikacja mobilna Android oraz deklaracja dostępności aplikacja mobilna iOS.

Dostępność kanału telefonicznego

Bank zapewnia dostępność:

- kontaktu telefonicznego z placówkami Banku, tj. Centralą: rachunki tel. 33 876 44 40, kredyty tel. 33 876 43 20, Punktem Kasowym w Kalwarii Zebrzydowskiej tel. 33 874 46 06, Punktem Kasowym w Stryżowie tel. 33 879 74 15, Punktem Kasowym w Lanckoronie tel. 33 876 35 12 oraz Infolinią Banku BPS S.A. tel. 86 215 50 50 i ogólnopolskim systemem zastrzegania kart pod numerem tel. 828 828 828,
- telefonicznej usługi na hasło dla posiadaczy rachunków, która umożliwia:
 - ✓ uzyskanie informacji o saldzie rachunku, dostępnych środkach, odsetkach i obrotach na wszystkich rachunkach posiadanych w Banku,
 - ✓ blokować/odblokowywać dostęp do systemu bankowości elektronicznej,
 - ✓ zastrzegać karty płatnicze,
 - ✓ uzyskiwać informacje na temat aktualnej oferty Banku,
 - ✓ uzyskiwać informacje o saldzie i operacjach dokonywanych na posiadanych rachunkach bankowych,
- powiadomień SMS dla posiadaczy rachunków, które umożliwiają uzyskanie informacji:
 - ✓ po każdej operacji bilansowej (obciążenia i uznania),
 - ✓ po operacji bilansowej – obciążenie (wypłata, przelewy wychodzące),
 - ✓ po operacji bilansowej – uznanie (wpłata, przelewy przychodzące),
 - ✓ na koniec dnia roboczego, jeżeli saldo ulegnie zmianie.

Dostępność usług w kanale stacjonarym

Bank zapewni dla osób ze szczególnymi potrzebami dostępność w standardzie WCAG:

- dokumentów objętych obowiązkami z art. 109 ust. 3 i ust. 4 ustawy Prawo bankowe,
- informacji objętych art. 111 ustawy Prawo bankowe.

Informacje niezbędne do korzystania z usług będziesz mógł znaleźć m.in. w umowach i regulaminach, które zostaną udostępnione w placówkach i na stronie internetowej Banku.

Ze względu na szeroki wachlarz usług i powiązanych z nimi dokumentów, na dzień sporządzenia deklaracji nie wszystkie usługi oraz treści są w pełni dostępne zgodnie z wymogami ustawy.

Prowadzimy prace wdrożeniowe mające na celu dostosowanie usług oraz wprowadzamy nowe dokumenty i formularze.

Dostosowujemy również regulaminy i umowy, w których znajdziesz wszelkie informacje niezbędne do korzystania z danej usługi. Dostosowane treści udostępnimy stacjonarnie w postaci papierowej. Regulaminy znajdziesz także na stronie internetowej. Pliki do pobrania będą miały formę dostępnych dokumentów PDF.

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach, tj. Centrali Banku, Punkcie Kasowym w Kalwarii Zebrzydowskiej, Punkcie Kasowym w Stryżowie i Punkcie Kasowym w Lanckoronie znajdziesz lupy i ramki do podpisu a w Centrali Banku dodatkowo pętlę indukcyjną.

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.

Szczegółowe informacje w zakresie dostępności bankomatów zawiera deklaracja dostępności w bankomatach ST 400EVO.

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.

II Dostępność informacyjno-komunikacyjna



Dostępność informacyjno-komunikacyjna jest częściowo zgodna z wymogami ustawy EAA z powodu niezgodności lub wyłączeń wskazanych w niniejszej Deklaracji dostępności.

Bank zapewni dla osób ze szczególnymi potrzebami dostępność w standardzie WCAG:

- komunikacji ze wsparciem tłumacza migowego online,
- treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego,
- pracujemy nad aktualizacją dokumentów, aby zawierały tekst prosty, łatwy do czytania i zrozumienia,
- zapewniamy dostępną stronę internetową, a także modyfikujemy dokumenty tam zamieszczone do formy dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- treści na stronie internetowej oraz serwisach social mediowych.

W chwili obecnej nie posiadamy w palcówkach tablic z oznaczeniami dla osób niewidomych (tablice tyflograficzne).

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, pracownicy Banku są gotowi, aby Ci pomóc.

III Dostępność architektoniczna



Dostępność architektoniczna jest częściowo zgodna z wymogami ustawy EAA z powodu niezgodności lub wyłączeń wskazanych w niniejszej Deklaracji dostępności.

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

Dostępność architektoniczną Bank zapewnia dla osób:

- niewidomych i niedowidzących – poprzez umożliwienie wejście do wszystkich placówek Banku z psem przewodnikiem,
- słabosłyszących, niesłyszących – poprzez wyposażenie Centrali Banku w przenośną pętlę indukcyjną,
- poruszających się na wózkach inwalidzkich – poprzez zastosowanie odpowiednich rozwiązań architektonicznych w Punkcie Kasowych w Kalwarii Zebrzydowskiej oraz Punkcie Kasowym w Stryszowie,
- rodziców z dziećmi – poprzez zapewnienie w Centrali Banku kącika zabaw dla dzieci.

Bank zapewnia obsługę Klientów w następujących lokalizacjach:

Centrala Banku – ul. Jagiellońska 2, 34-130 Kalwaria Zebrzydowska

Wejście do budynku i obszar kontroli

- budynek posiada jedno wejście główne, znajdujące się od strony ulicy Jagiellońskiej,
- szerokość drzwi wejściowych nie pozwala na wjazd wózkiem inwalidzkim,
- drzwi wejściowe (główne) są dwuskrzydłowe i prowadzą do nich dwa stopnie (schody), oszklone, bez wspomaganie otwierania, bez progu,
- drzwi wejściowe wewnętrzne (1) są jednoskrzydłowe prowadzą do nich trzy stopnie (schody), oszklone, bez wspomaganie otwierania, bez progu,
- drzwi wejściowe wewnętrzne (2) są jednoskrzydłowe prowadzą, oszklone, bez wspomaganie otwierania, bez progu,
- brak podjazdu nie pozwala na samodzielny wjazd wózkiem inwalidzkim osobie niepełnosprawnej,
- nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące,
- przy budynku (od strony ogródka) znajduje się bankomat umożliwiający obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), która ułatwia 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,
- budynek nie posiada windy.

Opis dostępności

- budynek posiada trzy kondygnacje, na pierwszą (parter) prowadzą w sumie schody (5 stopni), na drugą kondygnację prowadzą schody (27 stopni), na trzecią kondygnację prowadzą schody (57 stopni) wyposażone w poręcz po lewej stronie,
- w budynku brak schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych
- ogólnodostępna sala operacyjna Obsługi Klienta (rachunki oraz kredyty) z czterema stanowiskami zlokalizowana na parterze,
- stanowiska obsługi na sali operacyjnej posiadają obniżone lady,
- lupy i ramki do podpisu,
- w budynku znajdują się toalety na każdej kondygnacji, które nie są przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami.

Opis dostosowań

- na sali operacyjnej dostępna dla Klientów pętla indukcyjna,
- w budynku nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a,
- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub telefonicznie.

Informacja o miejscach i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

- za budynkiem znajduje się duży, ogólnodostępny, pokryty kamieniem, bezpłatny parking, który nie posiada wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych. W odległości około 100 metrów od Banku wzdłuż ulicy Mickiewicza oraz ulicy Targowej znajduje się parking z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Informacja o prawie wstępu z psem asystującym

- osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu na teren obiektu z psem asystującym.

Informacja o możliwości skorzystania z tłumacza migowego

- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Punkt Kasowy w Kalwarii Zebrzydowskiej – ul. A. Mickiewicza 7, 34-130 Kalwaria Zebrzydowska

Wejście do budynku i obszar kontroli

- do budynku Urzędu Gminy i Miasta Kalwarii Zebrzydowskiej w którym znajduje pomieszczenie Punktu Kasowego prowadzą schody (3 stopnie) oraz podjazd dla wózków z osobami niepełnosprawnością i wózków dziecięcych,
- wejście główne jest zabezpieczone barierką,
- dla osób na wózkach dostępny jest korytarz i pomieszczenia na parterze,
- do pomieszczenia Punktu Kasowego prowadzą drzwi wewnętrzne, bez wspomagania, bez progu na parterze.

Opis dostępności

- toaleta dla osób niepełnosprawnych znajduje się na parterze,
- lupy i ramki do podpisu.

Opis dostosowań

- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracownika, z którym można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub telefonicznie,
- nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a, pętli indukcyjnych.

Informacja o miejscach i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

- obok budynku znajduje się duży, ogólnodostępny, pokryty kostką brukową, bezpłatny parking, który posiada wyznaczone miejsce dla osoby niepełnosprawnej. W odległości około 20 metrów od Urzędu Gminy wzdłuż ulicy Targowej znajduje się parking z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Informacja o prawie wstępu z psem asystującym

- osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu na teren obiektu z psem asystującym.

Informacja o możliwości skorzystania z tłumacza migowego

- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Punkt Kasowy w Stryszowie – 34-146 Stryszów 149

Wejście do budynku i obszar kontroli

- do Punktu Kasowego w Stryszowie znajdującego się w budynku Urzędu Gminy w Stryszowie prowadzi wejście bezpośrednio z chodnika, bez progu,
- szerokość drzwi wejściowych pozwala na wjazd wózkiem inwalidzkim,
- drzwi wejściowe są jednoskrzydłowe, oszklone, bez wspomagania otwierania,

Opis dostosowań

- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracownika, z którym można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku,
- lupy i ramki do podpisu,
- nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a, pętli indukcyjnych.

Informacja o miejscach i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

- przed budynkiem Urzędu Gminy wyznaczono miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

Informacja o prawie wstępu z psem asystującym

- osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu na teren obiektu z psem asystującym.

Informacja o możliwości skorzystania z tłumacza migowego

- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Punkt Kasowy w Lanckoronie – ul. Rynek 114, 34-143 Lanckorona

Wejście do budynku i obszar kontroli

- do budynku prowadzą drzwi główne dwuskrzydłowe oraz drzwi wejściowe dwuskrzydłowe, (bez wspomagania otwierania) bez progu, wejście od ul. Rynek

- brak podjazdu nie pozwala na samodzielny wjazd wózkiem inwalidzkim osobie niepełnosprawnej,
- do wejścia prowadzą schody bez podjazdu,
- chodnik i ulica są wybrukowane kamieniami,
- w pomieszczeniu (w oknie) znajduje się bankomat umożliwiający obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), która ułatwia 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, ze względu na ograniczenie architektoniczne osoba z niepełnosprawnością na wózku nie może skorzystać z tego bankomatu,
- nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a, pętli indukcyjnych.

Opis dostosowań

- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracownika, z którym można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku,
- nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a, pętli indukcyjnych.

Informacja o miejscach i sposobie korzystania z miejsc parkingowych wyznaczonych dla osób niepełnosprawnych

- przed budynkiem nie wyznaczono miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych, w odległości około 150 metrów od Banku na Rynku znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla osoby niepełnosprawnej.

Informacja o prawie wstępu z psem asystującym

- osoba z niepełnosprawnością ma prawo wstępu na teren obiektu z psem asystującym.

Informacja o możliwości skorzystania z tłumacza migowego

- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego.

Procedura składania skarg

Konsument ma prawo złożyć skargę na brak dostępności usług bankowości detalicznej i produktów wykorzystywanych do ich oferowania lub świadczenia.

Składając skargę musisz podać:

- swoje imię i nazwisko,
- swoje dane kontaktowe (adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu),
- produkt lub usługę, których dotyczy skarga,
- opis na czym polega problem i jaki sposób jego rozwiązania byłby dla Ciebie najwygodniejszy.

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

UWAGA! Jeśli nie wskażesz jednego z powyższych elementów skargi, zgodnie z ustawą Bank będzie zobowiązany pozostawić ją bez rozpatrzenia.

Skargę możesz złożyć:

- na piśmie (osobiście w palcówce Banku, na adres do doręczeń elektronicznych)
- ustnie (osobiście w palcówce Banku, telefonicznie)
- elektronicznie (email)

Dane kontaktowe:

Bank Spółdzielczy w Kalwarii Zebrzydowskiej

34-130 Kalwaria zebrzydowska, ul. Jagiellońska 2

tel. 33 876 63 23

e-mail: bank@bskalwaria.pl

adres do eDoręczeń: AE:PL-28255-71148-HCBCT-29,

Na Twoje zgłoszenie odpowiemy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni od jego otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeżeli nie będzie możliwe rozpatrzenie skargi w ciągu 30 dni, poinformujemy Cię o tym i podamy nowy termin – jednak nie dłuższy niż 60 dni.

Jeżeli nie będziemy w stanie zapewnić dostępności wskazanego produktu lub usługi, proponujemy Ci dostęp do nich w alternatywny sposób.

Jeżeli nie zgodzisz się na skorzystanie z alternatywnego sposobu dostępu lub jeśli odrzucimy Twoją skargę, masz prawo do odwołania się od stanowiska Banku do jego Zarządu w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi

Poinformujemy Cię o tym w odpowiedzi na Twoją skargę.

Możesz również złożyć zawiadomienie Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności.

Nieustannie prowadzimy prace poprawiające naszą dostępność do wymagań określonych w nowej ustawie o dostępności niektórych produktów i usług. Chcemy, aby każdy Klient czuł się komfortowo i mógł bez ograniczeń korzystać z oferowanych usług. Przepraszamy za chwilowe utrudnienia, które mogą się pojawić w związku z wdrażanymi zmianami. Zachęcamy do kontaktu, jeśli na nie napotkasz. W każdej kwestii jesteśmy do Twojej dyspozycji.

Dziękujemy za Twoją cierpliwość i wyrozumiałość.

Oświadczenie sporządzono dnia: 27.06.2025 r.