

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) Bank Spółdzielczy w Kalwarii Zebrzydowskiej (zwany dalej Bankiem) zobowiązuje się zapewnić i stale doskonalić dostępność swoich usług w zakresie bankowości detalicznej w następujących obszarach:

- cyfrowym,
- informacyjno-komunikacyjnym,
- architektonicznym.

Bank zapewnia częściową dostępność usług w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku oraz za pośrednictwem strony internetowej. Jeśli wymaga tego specyfika usługi, również za pomocą innych kanałów komunikacji, w tym kontaktów telefonicznych z Bankiem.

Bank dąży do spełnienia wymagań dostępności usług bankowości detalicznej 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 oraz końcowego rozliczenia produktu.

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

- kredyty konsumenckie,
- kredyty hipoteczne,
- usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym.

Obsługa bez barier to konkretne działania. Bank 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.

Dostępność cyfrowa



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

Dostępność strony internetowej i aplikacji mobilnych

Bank dokłada wszelkich starań, aby zapewnić 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 AA.

Niezgodność z wymogami ustawy EAA

- część dokumentów w formacie PDF może nie być w pełni dostępna cyfrowo (np. skany),
- część zdjęć i grafik zamieszczonych przed wejściem w życie ustawy EAA może nie posiadać opisów alternatywnych.

Wszystkie zidentyfikowane niezgodności są przedmiotem trwających prac modyfikacyjnych.

Szczegółowe informacje w zakresie dostępności strony internetowej i aplikacji mobilnych zawiera:

- Deklaracja dostępności Internet Banking (Interfejs standardowy),
- Deklaracja dostępności Internet Banking (Interfejs mobilny),
- Deklaracja dostępności Nasz Bank (Android),
- Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (Android),
- Deklaracja dostępności Nasz Bank iOS,
- Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (iOS).

Dostępność kanału telefonicznego

Bank zapewnienia dostępność:

- kontaktu telefonicznego z:
 - ✓ placówkami Banku (w godzinach obsługi), 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,
 - ✓ Infolinią Banku BPS S.A. tel. 86 215 50 50,
 - ✓ 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 (wyplata, przelewy wychodzące),
 - ✓ po operacji bilansowej – uznanie (wpłata, przelewy przychodzące),
 - ✓ na koniec dnia roboczego, jeżeli saldo ulegnie zmianie.

W trosce o zapewnienie dostępności kanału telefonicznego:

- przeszkoliliśmy naszych pracowników 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

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.

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 EAA.

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

Dostosowujemy regulaminy i umowy, w których znajdziesz wszelkie informacje niezbędne do korzystania z danej usługi. Dostosowane treści udostępnimy stacjonarnie w postaci papierowej.

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach, tj. Centrali Banku, Punkcie Kasowym w Kalwarii Zebrzydowskiej, Punkcie Kasowym w Stryszowie i Punkcie Kasowym w Lanckoronie znajdziesz lupy i ramki do podpisu a w Centrali Banku 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 Klienci Banku mogą korzystać 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.

Bank posiada dwa własne bankomaty zlokalizowane w:

- Centrali Banku,
- Punkcie Kasowym w Lanckoronie.

Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń, Bank dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich Klientów.

Szczegółowe informacje w zakresie dostępności bankomatów posiadanych przez Bank zawiera:

- Deklaracja dostępności NOVUM-ATM na bankomatach SIGMA ST400 evo.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna



Dostępność informacyjno-komunikacyjna jest częściowo zgodna z uwagi na istnienie wyłączeń lub niezgodności wskazanych w niniejszej Deklaracji dostępności.

Bank zapewni dla osób ze szczególnymi potrzebami dostępność:

- 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,
- dokumentów tak, aby zawierały one tekst prosty, łatwy do czytania i zrozumienia,
- strony internetowej, a także zmodyfikuje dokumenty tam zamieszczone do formy dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami,
- 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, pracownicy Banku są gotowi, aby Ci pomóc.

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

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach:

- pomoce dla osób:
 - ✓ niedowidzących – lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
 - ✓ niedosłyszących – pętla indukcyjna w Centrali Banku,
- wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

Dostępność architektoniczna



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

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

Dostępność architektoniczną Bank zapewnia dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich poprzez zastosowanie odpowiednich rozwiązań architektonicznych w Punkcie Kasowych w Kalwarii Zebrzydowskiej oraz Punkcie Kasowym w Stryśowie.

Bank zapewnia obsługę Klientów w następujących lokalizacjach:

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

- do budynku Centrali Banku prowadzi jedno wejście główne znajdujące się od strony ulicy Jagiellońskiej,
- drzwi wejściowe (główne) są dwuskrzydłowe, oszklone bez wspomagania otwierania, bez progu, prowadzą do nich schody (2 stopnie),
- drzwi wejściowe wewnętrzne (pierwsze) są jednoskrzydłowe, oszklone, bez wspomagania otwierania, bez progu, prowadzą do nich schody (3 stopnie),
- drzwi wejściowe wewnętrzne (drugie) są jednoskrzydłowe, oszklone, bez wspomagania otwierania, bez progu,
- w budynku brak podjazdu oraz schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych,
- budynek nie posiada windy,
- w budynku nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące,
- budynek posiada trzy kondygnacje, na pierwszą kondygnację (parter) prowadzą schody (5 stopni), na drugą kondygnację (pierwsze piętro) prowadzą schody (27 stopni), na trzecią kondygnację (poddasze) prowadzą schody (57 stopni), klatka schodowa jest wyposażona w poręcz po lewej stronie,
- sala obsługi Klienta (rachunki oraz kredyty) zlokalizowana na parterze z trzema stanowiskami posiadającymi obniżone lamy,
- na sali obsługi Klienta dostępna jest pętla indukcyjna, lupy i ramki do podpisu,
- w budynku nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a,
- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego,
- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracowników, z którymi można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub telefonicznie,
- w prawej bocznej ścianie budynku (od strony ogródka) znajduje się bankomat umożliwiający obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), która ułatwia korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną,
- za budynkiem znajduje się parking, pokryty kamieniem, który nie posiada wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych, w odległości około 100 metrów od budynku wzdłuż ulicy Mickiewicza oraz ulicy Targowej zlokalizowany jest ogólnodostępny parking z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych,
- w pobliżu znajduje się przystanek komunikacji publicznej,
- osoba z niepełnosprawnością ma możliwość poruszania się po obiekcie z psem asystującym/przewodnikiem,
- brak toalet przystosowanych dla osób z niepełnosprawnościami.

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

- do Punktu Kasowego w Kalwarii Zebrzydowskiej znajdującego się na parterze budynku Urzędu Miasta Kalwarii Zebrzydowskiej prowadzi jedno wejście główne znajdujące się od strony ulicy Mickiewicza,
- drzwi wejściowe (główne) jednoskrzydłowe, oszklone bez wspomagania otwierania, bez progu, prowadzą do nich schody (3 stopnie) z barierką zabezpieczającą,
- drzwi wejściowe wewnętrzne są jednoskrzydłowe, pełne, bez wspomagania otwierania, bez progu,
- szerokość drzwi wejściowych pozwala na wjazd wózkiem inwalidzkim,
- w budynku znajduje się podjazd, ale nie ma schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych,
- budynek nie posiada windy,
- w budynku nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące,
- sala obsługi Klienta z jednym stanowiskiem,
- dostępna lupa i ramka do podpisu,
- w budynku nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a,
- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego i pętli indukcyjnej,
- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracownika, z którym można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub telefonicznie,
- obok budynku znajduje się parking, pokryty kostką brukową, który posiada wyznaczone miejsca dla osób niepełnosprawnych, w odległości około 20 metrów od budynku wzdłuż ulicy Mickiewicza oraz ulicy Targowej zlokalizowany jest ogólnodostępny parking z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych,
- w pobliżu znajduje się przystanek komunikacji publicznej,
- osoba z niepełnosprawnością ma możliwość poruszania się po obiekcie z psem asystującym/przewodnikiem,
- brak toalet przystosowanych dla osób z niepełnosprawnościami.

Punkt Kasowy w Stryszowie – 34-146 Stryszów 149

- do Punktu Kasowego w Stryszowie znajdującego się w budynku Urzędu Gminy w Stryszowie prowadzi wejście bezpośrednio z chodnika,
- drzwi wejściowe jednoskrzydłowe, oszklone bez wspomagania otwierania, bez progu,
- szerokość drzwi wejściowych pozwala na wjazd wózkiem inwalidzkim,
- w budynku nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące,
- sala obsługi Klienta z jednym stanowiskiem,
- dostępna lupa i ramka do podpisu,

- w budynku nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a,
- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego i pętli indukcyjnej,
- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracownika, z którym można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub telefonicznie,
- obok budynku znajduje się parking, pokryty kostką brukową, który posiada wyznaczone miejsca dla osób niepełnosprawnych,
- w pobliżu znajduje się przystanek komunikacji publicznej,
- osoba z niepełnosprawnością ma możliwość poruszania się po obiekcie z psem asystującym/przewodnikiem,
- brak toalet przystosowanych dla osób z niepełnosprawnościami.

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

- do Punktu Kasowego w Lanckoronie znajdującego się w budynku stanowiącym własność Gminy Lanckorona prowadzi jedno wejście główne znajdujące się od strony ulicy Rynek,
- drzwi wejściowe (główne) dwuskrzydłowe, pełne bez wspomagania otwierania, z progiem, prowadzą do nich schody (2 stopnie) bez barierki zabezpieczającej,
- drzwi wejściowe wewnętrzne są dwuskrzydłowe, pełne, bez wspomagania otwierania, z progiem,
- w budynku brak podjazdu oraz schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych,
- w budynku nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące,
- sala obsługi Klienta z jednym stanowiskiem,
- dostępna lupa i ramka do podpisu,
- w budynku nie ma dodatkowych udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących oraz słabosłyszących, tj. oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym, opisów w języku Braille'a,
- brak możliwości skorzystania z tłumacza migowego i pętli indukcyjnej,
- dostępność zapewniona jest poprzez wsparcie pracownika, z którym można skontaktować się osobiście po wejściu do budynku lub telefonicznie,
- na frontowej ścianie budynku (w oknie) znajduje się bankomat umożliwiający obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), która ułatwia korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną. Ze względu na ograniczenie architektoniczne (1 stopień) osoba z niepełnosprawnością na wózku nie może skorzystać z tego bankomatu,
- w odległości około 150 metrów od budynku (na Rynku) znajduje się parking, pokryty kamieniem, który posiada wyznaczone miejsce dla osób niepełnosprawnych,
- w pobliżu znajduje się przystanek komunikacji publicznej,
- osoba z niepełnosprawnością ma możliwość poruszania się po obiekcie z psem asystującym/przewodnikiem,
- brak toalet przystosowanych dla osób z niepełnosprawnościami.

Procedura składania wniosków i skarg związanych z dostępnością

Każdy konsument ma prawo złożyć:

- wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej – Formularz wniosku o udostępnienie dokumentacji bankowej osobie ze szczególnymi potrzebami,
- skargę – Formularz skargi – jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej

Jak złożyć wniosek?

Masz prawo złożyć do Banku wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej – Formularz wniosku o udostępnienie dokumentacji bankowej osobie ze szczególnymi potrzebami, jeśli uważasz, że dokumentacja bankowa nie jest dla Ciebie dostępna, np. nie spełnia wymagań dla osób z niepełnosprawnościami.

Co możesz zgłosić we wniosku?

Wniosek można składać, gdy dokumentacja bankowa nie jest dostosowana do Twoich potrzeb, tzn. nie została napisana w prostym języku (brak dostosowania językowego) i/lub nie jest przygotowana w standardzie dostępności (standardzie WCAG).

Co musisz napisać we wniosku?

We wniosku muszą znaleźć się takie informacje jak:

- Twoje imię i nazwisko,
- adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu oraz sposób, w jaki chcesz być kontaktowany,
- jakie usługi lub produkty są problematyczne,
- opis, na czym polega problem z dostępnością i propozycja usprawnienia.

Jak możesz złożyć wniosek?

Wniosek możesz złożyć na kilka sposobów:

- wyślij list na adres: ul. Jagiellońska 2, 34-130 Kalwaria Zebrzydowska,
- wyślij e-mail na adres: bank@bskalwaria.pl,
- wyślij elektronicznie na adres: AE:PL-28255-71148-HCBCT-29 (usługa e-Doręczenia),
- osobiście w placówce Banku lub telefonicznie (jeśli wniosek złożyłeś ustnie, musisz potwierdzić go na Formularzu wniosku o udostępnienie dokumentacji bankowej osobie ze szczególnymi potrzebami).

Co jeśli nie podasz wszystkich informacji?

Jeśli we wniosku zabraknie ważnych informacji, Bank może go nie rozpatrzyć.

Jak szybko Bank odpowie?

Bank odpowie na Twój wniosek najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 7 dni od jego otrzymania.

W jakiej formie dostaniesz odpowiedź?

Bank odpowie w formie, którą wskazałeś we wniosku (np. mailowo, listownie).

Co znajdziesz w odpowiedzi Banku?

Odpowiedź Banku będzie zawierała:

- stanowisko Banku w sprawie wniosku,
- wyjaśnienie, dlaczego wniosek został zaakceptowany lub odrzucony,
- jeśli wniosek nie został uwzględniony – informacje, jak możesz się odwołać lub gdzie zgłosić problem.

Jeżeli w odpowiedzi na Twój wniosek, odmówimy zapewnienia żądanej przez Ciebie dostępności cyfrowej, a Ty nie zgadzasz się z tą odmową, masz możliwość odwołania się lub złożenia skargi. Skargę masz prawo złożyć także, jeśli nie zgadzasz się na skorzystanie z alternatywnego sposobu dostępu, który zaproponowaliśmy Ci w odpowiedzi na Twój wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej.

Jak możesz odwołać się od odpowiedzi Banku?

Po otrzymaniu odpowiedzi, masz możliwość odwołania się do:

- Zarządu Banku – w ciągu 30 dni od otrzymania odpowiedzi,
- Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta w Twojej okolicy,
- Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Czy za złożenie i rozpatrzenie wniosku musisz zapłacić?

Nie musisz płacić za złożenie i rozpatrzenie wniosku – wszystko jest bezpłatne.

Skarga

Jak złożyć skargę?

Masz prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważasz, że usługi lub produkty Banku nie są dostępne, np. nie spełniają wymagań dla osób z niepełnosprawnościami. Skargi można składać, gdy produkty lub usługi nie są dostosowane do Twoich potrzeb.

Co możesz zgłosić w skardze?

Skarga może dotyczyć m.in.:

- strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu),
- aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku),
- sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).

Co musisz napisać w skardze?

W skardze muszą znaleźć się takie informacje jak:

- Twoje imię i nazwisko,
- adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu oraz sposób, w jaki chcesz być kontaktowany,
- jakie usługi lub produkty są problematyczne,
- opis, na czym polega problem z dostępnością i propozycja usprawnienia.

Jak możesz złożyć skargę?

Skargę możesz złożyć na kilka sposobów:

- wyślij list na adres: ul. Jagiellońska 2, 34-130 Kalwaria Zebrzydowska,

- wyślij e-mail na adres: bank@bskalwaria.pl,
- wyślij elektronicznie na adres: AE:PL-28255-71148-HCBCT-29 (usługa e-Doręczenia),
- osobiście w placówce Banku lub telefonicznie (jeśli skargę złożyłeś ustnie, musisz potwierdzić ją na Formularzu skargi).

Co jeśli nie podasz wszystkich informacji?

Jeśli w skardze zabraknie ważnych informacji, Bank może jej nie rozpatrzyć.

Jak szybko Bank odpowie?

Bank odpowie na Twoją skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Jeśli sprawa jest trudniejsza, Bank poinformuje Cię o opóźnieniu i poda nowy termin (maksymalnie 60 dni).

W jakiej formie dostaniesz odpowiedź?

Bank odpowie w formie, którą wskazałeś w skardze (np. mailowo, listownie).

Co znajdziesz w odpowiedzi Banku?

Odpowiedź Banku będzie zawierała:

- stanowisko Banku w sprawie skargi.
- wyjaśnienie, dlaczego skarga została zaakceptowana lub odrzucona.
- jeśli Twoja skarga została uwzględniona – termin, w którym problem zostanie rozwiązany (maksymalnie 6 miesięcy).
- jeśli skarga nie została uwzględniona – informacje, jak możesz się odwołać lub gdzie zgłosić problem.

Jak możesz odwołać się od odpowiedzi Banku?

Po otrzymaniu odpowiedzi, masz możliwość odwołania się do:

- Zarządu Banku – w ciągu 30 dni od otrzymania odpowiedzi,
- Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta w Twojej okolicy,
- Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Czy za złożenie i rozpatrzenie skargi musisz zapłacić?

Nie musisz płacić za złożenie i rozpatrzenie skargi – wszystko jest bezpłatne.

Szczegółowe informacje w zakresie procedury składania wniosków i skarg związanych z dostępnością (w tym Formularz wniosku o udostępnienie dokumentacji bankowej osobie ze szczególnymi potrzebami oraz Formularz skargi) znajdziesz na naszej stronie internetowej pod adresem:

<https://www.bskalwaria.pl/pomoc-i-informacje/>

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.

Data sporządzenia Deklaracji dostępności: 27.06.2025 r.