

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI Banku Spółdzielczego w Mińsku Mazowieckim

Bank Spółdzielczy w Mińsku Mazowieckim, zwany dalej Bankiem zapewnia o stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

I. Informacja o dostępności cyfrowej

Bank zapewnia dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji mobilnych i webowych oraz stron internetowych, które tworzy lub współtworzy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines („WCAG”), na poziomie A/AA.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące 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:

- 1) Skala szarości
- 2) Wysoki kontrast
- 3) Negatywny kontrast
- 4) Jasne tło
- 5) 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.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

II. Informacja o dostępności kanału telefonicznego

Bank nie świadczy usług za pomocą kanału telefonicznego.

III. Informacja o dostępności usług w kanale stacjonarnym

Bank zapewnia częściową dostępność swoich usług zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego, wytycznymi oraz odpowiednimi przepisami wewnętrznymi Banku.

Bank częściowo zapewnia dostępność usług w szczególności na etapach:

- 1) zainteresowania klientów usługą,
- 2) chęci skorzystania z usługi,
- 3) zawierania umowy,
- 4) obsługi usługi – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu, w tym kontroli, raportowania, końcowego rozliczenia usługi.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi:

1. Kredyt konsumencki:

- 1) Kredyt gotówkowy,
- 2) Kredyt dla posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych,
- 3) Kredyt Ekologiczny,
- 4) Kredyt mieszkaniowy niezabezpieczony hipotecznie.

Limit odnawialny:

- 1) Kredyt w ROR.

Karta kredytowa:

- 1) Karta kredytowa VISA Credit.

2. Kredyt hipoteczny:

- 1) Kredyt mieszkaniowy ,
- 2) Pożyczka hipoteczna.

3. Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym:

Rachunki ROR:

- 1) Rachunek Standardowy,
- 2) Rachunek Młodzieżowy,
- 3) Podstawowy rachunek płatniczy (PRP),
- 4) Podstawowy rachunek płatniczy (PRP) + 13,
- 5) Rachunek dla KZP, Rady Rodziców,
- 6) Rachunek oszczędnościowy z wkładami płatnymi na każde żądanie potwierdzony książeczką oszczędnościową (a'vista).

Bank częściowo zapewnia dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie prezentacji, ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej Banku.

Bank częściowo zapewnia dostępność usług za pośrednictwem strony internetowej oraz w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, możesz zapoznać się z nimi w naszych placówkach.

Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych, Regulamin kredytów dla osób fizycznych oraz Regulamin kredytowania osób fizycznych w ramach kredytów mieszkaniowych i pożyczek hipotecznych znajdziesz również na stronie internetowej banku www.bsmiskmaz.pl. Regulamin został dostosowany do standardów WCAG.

Bank zapewnia dostępność treści części regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego poprzez zastosowanie prostego języka, odpowiedniego rodzaju i wielkości czcionki, odpowiednich odstępów.

Pamiętaj, że jeśli potrzebujesz dokumentu w szczególnym formacie, a my takiego nie udostępniamy zgłoś to nam, a my przygotujemy dla Ciebie taki dokument w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby.

IV. Informacja o dostępności komunikacyjno-informacyjnej

Bank zapewnia dostępność treści części regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego – zastosowanie prostego języka, odpowiedniego rodzaju i wielkości czcionki, odpowiednich odstępów.

Bank częściowo zapewnia dostępne treści na stronie internetowej.

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:

1. listownie na adres: 05-300 Mińsk Mazowiecki, ul. Piłsudskiego 6 lub na adres dowolnej naszej placówki;
2. telefonicznie pod numerem: (25) 640 10 00,
3. e-mailem: centara@bsminskmaz.pl
4. przez system bankowości elektronicznej;
5. pisemnie lub ustnie w naszej placówce.
6. elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-93305-85149-BCAWI-31 w ramach usługi e-Doręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny)

V. Informacja o dostępności produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów i wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Bank zapewnia dostęp do części swoich usług poprzez kioski samoobsługowe umieszczone w każdym Oddziale Banku.

Warto jednak pamiętać, że dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomaty i wpłatomaty:

Audio w bankomatach i wpłatomatach

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 smartKarty (bezdotykowy bankomat), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną.

Kioski samoobsługowe:

Kioski samoobsługowe umożliwiają dostęp do informacji zawartych na stronie internetowej Banku, jak również możliwość obsługi systemu bankowości internetowej.

Wysokość kiosków umożliwia korzystanie przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich, jak i osoby niskiego wzrostu.

Kioski posiadają bezdotykową obsługę. Wyposażone są w przyłącza dla słuchawek oraz umożliwiają podłączenie klawiatury Braille'a.

Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń, Bank dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów, wpłatomatów i kiosków samoobsługowych było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów

VI. Informacja o stanie dostępności architektonicznej

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

Dostępność architektoniczną Bank zapewnia w szczególności poprzez:

- do każdej z lokalizacji Banku możliwe jest wejście z psem przewodnikiem;
- niektóre z lokalizacji posiadają podjazdy dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
- każda lokalizacja wyposażona jest w system (dzwonek) przywoławczy dla osób niepełnosprawnych;
- każda lokalizacja wyposażona jest w pomieszczenia umożliwiające indywidualną obsługę dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- pracownicy banku umożliwiają asystę dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz osób niewidomych i niedowidzących.

Bank na potrzeby swojej siedziby zajmuje **budynek Centrali przy ul. Piłsudskiego 6 w Mińsku Mazowieckim**. W budynku Centrali bank nie przeprowadza obsługi operacyjnej klientów. Pomieszczenia nie są publicznie dostępne w sposób nieograniczony. Do banku mogą wejść osoby, które umówiły się z pracownikiem banku.

1. **Wejście znajduje się od ul. Piłsudskiego.** Do wejścia prowadzą schody, które składają się z siedmiu stopni zewnętrznych o wysokości ok. 15 cm każdy. Po lewej oraz prawej stronie schodów znajduje się poręcz. Przed drzwiami wejściowymi po lewej stronie znajduje się dzwonek do kontaktu z ochroną budynku i sekretariatem Banku. Drzwi wejściowe są jednoskrzydłowe otwierane manualnie. Drzwi wejściowe prowadzą do holu. Na wprost drzwi wejściowych znajdują się drzwi jednoskrzydłowe otwierane manualnie, prowadzące na piętra budynku. W holu po lewej stronie znajdują się drzwi dwuskrzydłowe otwierane automatycznie (rozsuwane). Budynek nie jest wyposażony w windy.
2. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem na ul. Piłsudskiego znajduje się parking oraz miejsce postojowe wyznaczone dla osób niepełnosprawnych, oznaczone specjalną tabliczką informacyjną. W pobliżu budynku Banku, w odległości do 100 m znajdują się parkingi z miejscami postojowymi dla osób niepełnosprawnych. W odległości do 50 m znajduje się przystanek komunikacji miejskiej.
3. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
4. **Asysta pracowników:** Istnieje możliwość poruszania się po budynku przy wsparciu pracowników.

Pozostałe lokalizacje - Oddziały:

Oddział w Mińsku Mazowieckim ul. 11-go listopada 12, 05-300 Mińsk Mazowiecki

Oddział Dębe Wielkie ul. Strażacka 3, 05-311 Dębe Wielkie

Oddział Dobre ul. Kościuszki 31, 05-307 Dobre

Oddział Jakubów ul. Mińska 15, 05-306 Jakubów

Oddział Kołbiel ul. 1 Maja 29, 05-340 Kołbiel

Oddział Latowicz ul. Św. Ducha 5, 05-334 Latowicz

Oddział Poświętne ul. Krótka 1, 05-326 Poświętne

Oddział Siennica ul. Bankowa 1, 05-332 Siennica

Oddział Stanisławów ul. Krótka 1, 05-304 Stanisławów

Informacje o dostępności architektonicznej punktów obsługi znajdziesz w przeglądarkach placówek na stronie internetowej Banku.

Dla opisu dostępności architektonicznej punktów obsługi w przeglądarce będziemy posługiwali się symbolami graficznymi:



Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.



Człowiek na wózku z asystentem – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.



Przekreślone oko – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą.



Migające ręczki – symbol wskazujący na dostępność obsługi w PJM – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą w PJM (włączając zdalną obsługę w PJM).



Osoba niesłysząca - symbol wskazujący na urządzenie wspomagania słuchu dla osób z niepełnosprawnością słuchu.



Pies asystujący – symbol wskazujący na możliwość wejścia do placówki z psem asystującym.



Parking - symbol określający parking przy placówce Banku bądź w odległości do 100 metrów od placówki.



Parking dla osób niepełnosprawnych - symbol określający parking z oznaczoną kopertą dla osób niepełnosprawnych przy placówce Banku bądź w odległości do 100 metrów od placówki.

VII. Skargi na brak dostępności

Każdy ma prawo poinformować Bank o braku dostępności usług bankowości detalicznej i produktów wykorzystywanych do ich oferowania lub świadczenia z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:

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

2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko konsumenta;
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank;
- 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny: Bank Spółdzielczy w Mińsku Mazowieckim, ul. Piłsudskiego 6, 05-300 Mińsk Mazowiecki lub na adres dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Mińsku Mazowieckim,
- 2) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, faksem, pocztą elektroniczną na adres e-mail: centrala@bsminskmaz.pl (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
- 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
- 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu skargowym;
- 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-93305-85149-BCAWI-31 w ramach usługi e-Doręczenia.

4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.

5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.

7. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od decyzji Banku do:

- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
- 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem).
- 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

8. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.