

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Brańsku

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Brańsku 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.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty oraz bankowość telefoniczną i infolinię kartową.

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 internetowa

Bank Spółdzielczy w Brańsku zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Deklaracja dostępności dotyczy strony www.bsbransk.pl.

Data ostatniej istotnej aktualizacji: 12.06.2025 r.

Stan dostępności cyfrowej

Ta strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze z powodu niezgodności i wyłączeń wymienionych poniżej.

Niedostępne treści

Niezgodność z ustawą

- Pliki do pobrania ze strony - nie są przystosowane do wymogów dostępności;
- Kalendarz na stronie kursów walut nie jest dostępny za pomocą klawiatury - datę można zmienić wpisując ją w pole daty za pomocą klawiatury;
- Elementy wyświetlane na mapie (pinezki) nie są dostępne za pomocą klawiatury - lista placówek dostępna za pomocą klawiatury wyświetla się obok mapy.

Nadmierne koszty

Nie występują.

Treści nieobjęte przepisami

- Dokumenty opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo. Jeśli potrzebujesz, któregoś z nich w formie dostępnej, skontaktuj się z nami i wskaż, o który dokument chodzi;
- Aktualności opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo;
- Wszelkie treści na stronie nie dotyczące klienta indywidualnego.

Bankowość internetowa

Bank udostępnia serwis transakcyjny w postaci bankowości elektronicznej eBankNet. Bankowość elektroniczna jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Sprawdź deklaracje dostępności tego serwisu w kanale:

- [Standardowym](#), (deklaracja otwiera się w nowym oknie)

Aplikacja mobilna

Bank udostępnia aplikację mobilną BSBransk MobileNet. Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Sprawdź deklaracje dostępności tej aplikacji do:

- [Systemu Android](#), (deklaracja otwiera się w nowym oknie)
- [Systemu iOS](#), (deklaracja otwiera się w nowym oknie)

Dostępność kanału telefonicznego

Bank świadczy usługę telefonicznej informacji o rachunku bankowym. Usługa jest częściowo dostępna z punktu widzenia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami:

- usługa nie wymaga korzystania z komputera czy ekranu – wystarczy połączenie telefoniczne;
- wyznaczeni pracownicy są przeszkoleni w zakresie prostego, zrozumiałego języka komunikacji;
- obsługa klienta odbywa się wyłącznie za pośrednictwem głosu – bez potrzeby obsługi cyfrowych narzędzi (jak aplikacje, strona internetowa);
- usługa dostępna jest dla osób z niepełnosprawnością wzroku, które nie mogą korzystać z aplikacji mobilnych lub bankowości internetowej.

Klienci Banku posiadający karty płatnicze korzystają z infolinii kartowej obsługiwanej przez Bank Polskiej Spółdzielczości S.A., który pełni rolę wydawcy kart płatniczych i działa niezależnie od systemów naszego Banku.

Dostępność na infolinii:

- staramy się, aby infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich;
- mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe;
- konsultanci są przeszkoleni 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.

Skontaktuj się z nami również poprzez:

- kontakt osobisty;
- kontakt e-mailowy.

Dostępność usług w kanale stacjonarym

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:

- przedstawienia oferty klientowi;
- wnioskowania o produkt;
- zawierania umowy;
- obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia 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 wraz z końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- w regulaminach związanych ze świadczeniem usług;
- w umowach związanych ze świadczeniem usługi,

z którymi możesz zapoznać się w naszych placówkach oraz 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 (standard WCAG 2.1);

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

Chcemy, 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 oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu;
- 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

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- klawiatura PIN z oznaczeniem Braille;
- naklejki z oznaczeniem w Brail'u;
- usługa asysty głosowej;
- brak barier architektonicznych;
- dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

Informacja o stanie 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 pod mapą na naszej stronie internetowej: [Kontakt - Bank Spółdzielczy w Brańsku](#).

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



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 na brak dostępności

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.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności.

Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony/a i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś/aś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Masz prawo złożyć skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi lub produkty nie są dla Ciebie łatwe w użyciu (nie dostępne). Przyjmujemy twoją skargę i na nią odpowiemy.

Składając skargę podaj

- swoje imię i nazwisko;
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
- produkt albo usługę, której dotyczy skarga;
- opis na czym polega problem i jaki sposób jego rozwiązania jest dla Ciebie najwygodniejszy.

Kiedy zajmiemy się Twoją skargą

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny: 17-120 Brańsk, ul. Kościuszki 2A lub na adres dowolnej placówki Banku;
- pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu skargi;
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-58076-82194-BDGUF-23 w ramach usługi e-Doręczenia.

Kiedy nie zajmiemy 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 zajmiemy 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).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj:
<https://www.bsbransk.pl/reklamacje>

Przygotowanie Deklaracji dostępności i jej aktualizacja

Data sporządzenia deklaracji: 26.06.2025 r.