

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Gogolinie dla osób z indywidualnymi potrzebami

Zarząd Banku Spółdzielczego w Gogolinie zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, w następujących obszarach:

1. dostępność architektoniczna
2. dostępność cyfrowa,
3. dostępność informacyjno-komunikacyjna.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni przyjaznej i dostępnej dla każdego, zarówno online, jak i stacjonarnie w naszych placówkach.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

1. przedstawienia Ci naszej oferty
2. wnioskowania o produkt lub usługę
3. zawierania z nami umowy
4. obsługi przez nas wybranego produktu – od zawarcia umowy do jej rozwiązania.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie niezbędnych dokumentów, w tym wniosków, umów, formularzy i innych pism dotyczących konkretnego produktu lub usługi. Wszelkie informacje istotne dla poszczególnych usług znajdziesz w naszych Regulaminach, z którymi możesz zapoznać się na naszej stronie internetowej i w naszych placówkach. Wszystkie Regulaminy udostępniane na stronie mają format pliku PDF. Ponadto na naszej stronie internetowej udostępniamy wiele innych informacji, dzięki którym możesz poznać naszą ofertę.

W ramach współpracy z klientami indywidualnymi oferujemy następujące produkty bankowe na cele niezwiązane z działalnością gospodarczą lub rolniczą:

1. Rachunki bieżące:

- a. rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy (ROR), w tym rachunki dla osób małoletnich i ubezwłasnowolnionych,
- b. rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy iKonto,
- c. rachunek oszczędnościowy w walucie Euro (RDR),
- d. rachunek dla Szkolnych Kas Oszczędności (SKO),
- e. podstawowy rachunek płatniczy (PRP),
- f. Nowe Konto Oszczędnościowe (NKO).

2. Depozyty terminowe

3. Kredyty:

- a. kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym (ROR),
- b. kredyty gotówkowe:
 - i. o stałej stopie procentowej,
 - ii. o zmiennej stopie procentowej,
- c. kredyty hipoteczne:
 - i. kredyt hipoteczno-mieszkaniowy o okresowo-stałej stopie procentowej,
 - ii. kredyt hipoteczno-mieszkaniowy o zmiennej stopie procentowej,
 - iii. Uniwersalny Kredyt Hipoteczny o okresowo-stałej stopie procentowej,
 - iv. Uniwersalny Kredyt Hipoteczny o zmiennej stopie procentowej,
- d. kredyty konsolidacyjne:
 - i. o okresowo-stałej stopie procentowej,
 - ii. o zmiennej stopie procentowej.

4. Karty kredytowe:

- a. BPS VISA Credit,
- b. VISA Gold,
- c. MasterCard Credit,
- d. MasterCard World.

5. Karty debetowe, w tym karty wielowalutowe.

Jednocześnie świadczymy usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń.

Produkty bankowe oraz związane z nimi usługi, w tym usługi ubezpieczeniowe, oferujemy w ramach następujących podstawowych kanałów dystrybucji:

- 1. bezpośredniej obsługi klientów w naszych placówkach,
- 2. przez bankowość internetową,
- 3. w ramach bankowości mobilnej,

4. poprzez usługę BLIK,
5. w ramach funkcjonowania sieci bankomatów i wpłatomatów.

Dostępność architektoniczna

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób z indywidualnymi potrzebami. W szczególności:

1. Wejścia do budynków niektórych naszych placówek są pozbawione barier architektonicznych, wyposażone w podjazdy dla wózków lub dostępny jest specjalny przycisk przywołujący naszego pracownika do osoby ze szczególnymi potrzebami.
2. Komunikacja wewnątrz budynków naszych placówek zapewnia dostęp do pomieszczeń przeznaczonych do obsługi klientów osobom korzystającym z wózka.
3. W celu komunikacji pionowej zapewniamy asystę naszych pracowników umożliwiającą swobodne poruszanie się po naszych placówkach.
4. Zapewniamy możliwość przebywania w naszych placówkach psów asystujących.
5. W pobliżu wejść do budynków niektórych naszych placówek zapewnione są miejsca parkingowe dla osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Zapewniamy możliwość obsługi klienta w odrębnym, wydzielonym pomieszczeniu.
7. Informujemy klientów z indywidualnymi potrzebami o naszych placówkach pozbawionych konkretnych barier architektonicznych.

Wykaz naszych placówek ze wskazaniem dostępności usług pod względem architektonicznym:

L.p.	Nazwa placówki	Wybrane aspekty dostępności w placówce
1.	Centrala Banku / Oddział w Gogolinie	Dostępność w zakresie pkt 2 – 4, 6 – 7
2.	Oddział w Zdzeszowicach	Dostępność w zakresie pkt 1 - 2 oraz 4 – 7
3.	Oddział w Prószkowie	Dostępność w zakresie pkt 1 - 2 oraz 4 – 7
4.	Oddział w Strzeleckach	Dostępność w zakresie pkt 2 - 4 oraz 6 - 7
5.	Filia w Krapkowicach	Dostępność w zakresie pkt 1 – 2, 4 oraz 6 - 7

Dostępność cyfrowa

Zapewniamy dostępność cyfrową naszych usług internetowych i aplikacji mobilnej zgodnie ze standardem WCAG 2.1 w zakresie:

1. zapewnienia funkcjonalności tych obszarów za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
2. dostosowania komunikatów tekstowych do wymagań standardu WCAG 2.1 pod względem m.in. rozmiaru używanej czcionki, odstępów w tekście i z zastosowaniem prostego języka,
3. możliwości rozszerzania, powiększania i przybliżania komunikatów tekstowych,
4. możliwości obsługi osób niewidomych lub niedowidzących,
5. obsługi dźwiękowej,
6. możliwości korzystania z zestawów słuchawkowych i głośników,
7. możliwości obsługi klienta w wydzielonym pomieszczeniu,
8. możliwości cyfrowego zgłaszania naruszeń oraz składania skarg i reklamacji dotyczących świadczonych przez nas usług,
9. obsługi alternatywnej polegającej na udzielaniu klientom potrzebnego wsparcia przez naszych pracowników.

Strona internetowa

Na naszej stronie internetowej www.bsgogolin.pl wdrażamy szereg rozwiązań, które ułatwią korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami. Nowa strona została zaprojektowana zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1, który określa zasady dostępności publikowanych na niej treści dla takich osób. Poszczególne funkcjonalności są udostępniane na bieżąco, w miarę postępu prac nad stroną. Część z nich działa już poprawnie.

Struktura i nawigacja

1. Po naszej nowej stronie możesz poruszać się za pomocą samej klawiatury – bez potrzeby używania myszy. Część funkcji może jednak nie być w pełni dostępna.
2. Zadbaliśmy o dobrą widoczność fokusu klawiaturowego, czyli podświetlenia aktywnego elementu, dzięki czemu łatwo odnajdziesz się na stronie.
3. Każdy aktywny element (np. link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. Zawartość strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej struktury nagłówków i udostępnianych dokumentów.

Czytelność i kontrast

1. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących. Niektóre elementy mogą jednak nie spełniać tych wymagań.
2. Strona pozwala na skalowanie treści do 200 % bez utraty swojej funkcjonalności.
3. Informacje zamieszczone na naszej nowej stronie przekazywane są – poza tekstem i kolorem – także za pomocą symboli i ikon, co pozwala na prostsze zrozumienie komunikatów.
4. Wszystkie teksty są napisane prostym, zrozumiałym językiem.

Dostosowanie do innych urządzeń i technologii

1. Nasza nowa strona jest w pełni responsywna – działa poprawnie na różnych urządzeniach (komputerach, tabletach i smartfonach).
2. Elementy interfejsu są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.
3. Serwis jest kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu (np. NCDA, JAWS, VoiceOver).
4. Zadbaliśmy o prawidłową semantykę kodu HTML oraz zastosowanie atrybutów ARIA, co ułatwia interpretację zawartości przez technologie wspierające.
5. Strony zintegrowane przez WebView (np. oferty naszych partnerów) nie są objęte zakresem dostępności, ponieważ pochodzą od podmiotów zewnętrznych.

Bankowość internetowa i mobilna oraz usługa BLIK

Nasza bankowość elektroniczna to EBO eBank OnLine (bankowość internetowa) oraz EBO Mobile Pro (bankowość mobilna).

Nasza bankowość elektroniczna jest częściowo zgodna z wymaganiami powołanej na wstępie ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r., dlatego też na bieżąco pracujemy nad udostępnianiem kolejnych funkcjonalności i udogodnień.

W naszych systemach używamy zrozumiałego języka, dzięki czemu są one proste w obsłudze, a treść ekranów może zostać odczytana przez programy komputerowe. Aplikacja została zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu. Układ aplikacji automatycznie dostosowuje się do rodzaju i orientacji ekranu.

W ramach aplikacji mobilnej oferujemy możliwość zrealizowania płatności poprzez usługę BLIK.

Sieć bankomatów i wpłatomatów

Posiadamy ograniczony dostęp przez osoby ze szczególnymi potrzebami do usług, z których korzystanie wymaga użycia bankomatu lub wpłatomatu. Dostępne u nas urządzenia nie posiadają możliwości obsługi dotykowej ani dźwiękowej, a jedynie obsługę przy pomocy zmysłu wzroku.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Możesz uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jednego kanału komunikacji w następujących obszarach obsługi informacyjno-komunikacyjnej:

1. informację o dostępności usług (deklarację naszej dostępności) znajdziesz na naszej stronie internetowej w wersji standardowej oraz w formie dźwiękowej, a także w naszych placówkach w formie dokumentu papierowego lub informacji dźwiękowej (możliwej do odsłuchania przy pomocy zestawu słuchawkowego lub głośników), jak również w formie ustnej – jako informację przekazywaną osobiście przez naszych pracowników,
2. przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o naszej ofercie standardowej następuje w formacie papierowym, spełniającym wymogi standardu WCAG 2.1 (czcionka, odstępy, prosty język), w tym z możliwością ich udostępniania na laptopach/tabletach, co pozwala na dowolną zmianę wielkości czcionki, kontrastu i innych podobnych parametrów, a także w formie dźwiękowej spełniającej wymogi WCAG 2.1 (w zakresie funkcji cofania, zatrzymania i zmiany prędkości odtwarzania nagrania), z możliwością odsłuchania przy pomocy zestawu słuchawkowego lub głośników,
3. przekazywanie informacji o spersonalizowanej ofercie naszych produktów, w tym prezentacja spersonalizowanych dokumentów może następować także w formie nieangażującej wzroku tj. w formie dźwiękowej,
4. zawieranie z nami umów może następować z wykorzystaniem kanału nieangażującego wzroku lub słuchu,

5. udzielanie informacji na Twój wniosek może następować z wykorzystaniem tabletów/laptopów – czyli przy użyciu komunikacji tekstowej, a także przy użyciu komunikacji dźwiękowej – przy wykorzystaniu dostępnych zestawów słuchawkowych i głośników, w tym w osobnym, wyodrębnionym pomieszczeniu,
6. istnieje możliwość kontaktu z nami za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub w formie wideorozmowy.

Obecnie nie oferujemy możliwości komunikowania się z nami w języku migowym, lecz podejmujemy wszelkie działania faktyczne i prawne, aby udostępnić taką funkcjonalność w jak najbliższym czasie.

Wszystkie dokumenty zostały przygotowane przy użyciu prostego, zrozumiałego języka.

Procedura składania skarg na brak dostępności

Procedura składania skarg i reklamacji jest dostępna w formie:

1. papierowej – w każdej naszej placówce,
2. elektronicznej – tekstowej oraz dźwiękowej z możliwością regulacji rozmiaru czcionki, prędkości odtwarzania, cofania czy kontrastu, przy wykorzystaniu tabletów/laptopów – w każdej naszej placówce – a także na naszej stronie internetowej.

Skargę możesz złożyć z wykorzystaniem:

1. mowy – ustnie w naszych placówkach lub telefonicznie,
2. na piśmie – w formie papierowej i elektronicznie.

Twoja skarga powinna zawierać:

1. zastrzeżenia związane z naszą działalnością,
2. Twoje imię i nazwisko
3. Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu oraz informację, który ze sposobów kontaktu z nami preferujesz,
4. wskazanie usługi, której dotyczy skarga,
5. wskazanie, co jest u nas dla Ciebie niedostępne i czego od Nas oczekujesz,
6. datę złożenia skargi,
7. Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Jeśli nie podałeś nam swoich danych kontaktowych albo gdy Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy na jej podstawie dowiedzieć się, co masz na myśli, możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi. W takiej sytuacji poinformujemy Cię o tym i wyjaśnimy, dlaczego tak się stało (chyba że nie mamy Twoich danych kontaktowych).

Zazwyczaj odpowiedzi na skargę udzielamy w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Jeśli sprawa jest skomplikowana, termin ten wynosi 60 dni. Wtedy Cię o tym powiadomimy i poinformujemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę, chyba że zgodzisz się na inną formę. W naszej odpowiedzi poinformujemy Cię o tym:

1. jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę,
2. dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady),
3. co zrobimy dalej (jeśli to konieczne),
4. co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią.

W przypadku jakiegokolwiek trudności w dostępności prosimy o kontakt:

1. w formie wiadomości e-mail na adres: kontakt@bsgogolin.pl
2. osobiście lub pocztą tradycyjną na adres: Bank Spółdzielczy w Gogolinie,
ul. Strzelecka 13, 47-320 Gogolin.

Zarząd Banku Spółdzielczego w Gogolinie
Data ostatniej aktualizacji deklaracji: 27.06.2025 r.