

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bspszczolki.pl

• Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

-zrozumiałość,

-solidność

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

-przeglądanie

-pobieranie dokumentów w wersji pdf

-logowanie do bankowości IB

2. Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

- mechanizm odtwarzania/zatrzymywania treści do korzystania przy pomocy klawiatury i myszki

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie kontroli wewnętrznej wykonanej przez Stanowisko zgodności i kontroli wewnętrznej.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

• Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Aplikacje mobilne są zgodne z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

percepcyjność, funkcjonalność, zrozumiałość i solidność (POUR). Obejmują one wymogi dotyczące aplikacji mobilnych BS Pszczółki, aby były one dostępne dla wszystkich, w tym osób z niepełnosprawnościami.

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

-percepcyjność,

-funkcjonalność,

-zrozumiałość,

-solidność.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez dostawcę usług: Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o.o.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest zgodny z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Serwis transakcyjny jest zgodny z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2: możliwość korzystania z usług banku za pośrednictwem przeglądarki internetowej

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- dostępność
- funkcjonalność
- zabezpieczenia
- personalizacja

Ponadto, serwis transakcyjny spełnia następujące udogodnienia:

- Serwis jest dostępny dla klientów z każdego miejsca, gdzie jest dostęp do internetu
- Umożliwia realizację większości operacji finansowych, takich jak przelewy, płatności, sprawdzanie salda kont, historii transakcji itp.
- Wprowadza dodatkowe warstwy zabezpieczeń, np. dwuetapową weryfikację, aby zapewnić bezpieczeństwo transakcji.
- Umożliwia personalizację ustawień i preferencji użytkownika

Ograniczenia:

-Zależność od internetu:

Wymaga stabilnego połączenia internetowego, co może stanowić ograniczenie w miejscach o słabym zasięgu.

- Możliwość błędów:

Istnieje ryzyko wystąpienia błędów technicznych, chociaż bank stara się je minimalizować.

-Ryzyko cyberataków:

Jak każda usługa online, serwis transakcyjny jest potencjalnym celem ataków hakerskich, dlatego ważne jest zachowanie ostrożności i stosowanie się do zasad bezpieczeństwa.

-Ograniczenia w dostępie w przypadku zablokowania:

Dostęp może być zablokowany w przypadku problemów z bezpieczeństwem lub błędów w logowaniu

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie kontroli wewnętrznej wykonanej przez Stanowisko zgodności i kontroli wewnętrznej.

II. Dostępność kanału telefonicznego

Bank świadczy następujące usługi telefoniczne:

-informacyjne

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank przyjął następujące rozwiązania, pozwalające na świadczenie usług bankowych zgodnie z zasadami dostępności:

- postrzegalności,
- funkcjonalności,
- zrozumiałości,
- solidności (kompatybilności).

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Wszelkie informacje udzielane przez Bank sformułowane są w sposób jak najbardziej zrozumiały. Ma to na celu zapewnienie równego dostępu do usług dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od ich potrzeb.

Stosowane przez Bank dokumenty zostały sporządzone w formie dostępnej, zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731), czyli:

- za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
- w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,
- z alternatywną prezentacją treści nietekstowych;

Zarówno w dokumentach informacyjnych, jak i wszelkich innych treściach, Bank posługuje się standardem prostego języka..

Klient ma prawo otrzymać ogólne warunki umów oraz regulaminy, jak również inne informacje (takie jak na przykład stosowane stawki oprocentowania, stosowane stawki prowizji) w formach takich jak: wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty te udostępnione zostaną dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób wskazany w zgłoszeniu.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w placówce Banku pod adresem Centrala Banku BS Pszczółki 83-032 Pszczółki, ul. Pomorska 18A, Filia Banku BS Pszczółki 83-022 Suchy Dąb, ul. Gdańska 32A, która spełnia wymogi dostępności architektonicznej, opisane szerzej w pkt VI, jak również przez telefon pod numerami 58/6829115; 58/6839120; 58/6828670

V. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty oraz wpłatomaty

CENTRALA

- Wpłatomat należący do Banku wyposażony jest w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
 - aplikacja umożliwiająca obsługę głosową
 - czytnik zbliżeniowy
 - bankomat z funkcją ekranu dotykowego
 - wpłatomat z obsługą głosową

FILIA

- Bankomat należący do Banku wyposażony jest w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
 - czytnik zbliżeniowy
 - bankomat z funkcją ekranu dotykowego
- Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu można znaleźć na stronie: www.bspszczolki.pl i w placówce Banku.
- Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: sekretariat@bspszczolki.sgb.pl / za pośrednictwem telefonu pod numerami 58/6829115; 58/6839120; 58/6828670

VI. Dostępność architektoniczna

CENTRALA

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: bez progowy wjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, drzwi wewnętrzne otwierają się automatycznie
- w korytarzu nie znajduje się pętla indukcyjna,
- Bank posiada stanowiska przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm
- przed wejściem do Banku nie znajduje się oznakowane miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami itp.

FILIA

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: z prawej strony wejścia znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne i wewnętrzne nie otwierają się automatycznie
- w korytarzu nie znajduje się pętla indukcyjna,
- Bank nie posiada stanowisko przeznaczonego do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm, pracownik może obsłużyć osoby ze szczególnymi potrzebami przy stoliku wolnostojącym,
- przed wejściem do Banku nie znajduje się oznakowane miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami itp.

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków:

- 1) Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektoniczne – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie
- 2) Przekreślone oko – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą
- 4) Pies asystujący – symbol opisujący miejsce dostępne architektoniczne – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się z asystującym psem.

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności bankomatów i wpłatomatów:

- 1) Człowiek na wózku – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku
- 2) Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej
- 3) Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie wpłatomatu - Centrala
- 4) Wpłatomat – symbol wskazujący na możliwość wpłat banknotów - Centrala

VII. Skargi na brak dostępności

Klient ma prawo złożyć do Banku skargę na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub świadczoną usługę. Skargę należy złożyć do Banku na druku reklamacyjnym (do pobrania na stronie internetowej lub w siedzibie Banku).

Skarga powinna zawierać następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko Klienta,
- 2) Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu (Klient może wskazać preferowany sposób kontaktu; w przypadku braku wskazania preferowanego sposobu kontaktu, Bank będzie kontaktował się z Klientem za pośrednictwem adresu e-mail
- 3) Wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
- 4) Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała powyżej wskazanych wymogów, Bank może pozostawić skargę bez rozpoznania.

Skarga może być złożona:

- 1) na piśmie - osobiście w siedzibie Banku albo wysłana przesyłką pocztową albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych PL-91060-66944-EURTS-20
- 2) osobiście do protokołu podczas wizyty w Banku;
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem e-mail sekretariat@bspszczolki.sgb.pl

Bank rozpatrzy skargę i udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, Bank może wydłużyć termin do rozpoznania skargi do 60 dni od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni Bank powiadomi Klienta o przyczynie zwłoki i wskaże nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli Bank nie dotrzyma powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. Bank zrealizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W swojej odpowiedzi Bank udzieli Klientowi informację o wyniku rozpatrzenia skargi. Jeśli skarga nie została uwzględniona- Bank wskaże uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeżeli natomiast skarga zostanie uwzględniona- Bank określi termin, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane.

Jeśli skarga nie zostanie uwzględniona, Bank w swojej odpowiedzi zawsze również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot gospodarczy przewiduje takie możliwości;
- 3) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.