



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W LIMANOWEJ**

Deklaracja dostępności

Sporządził: Zespół marketingu i wsparcia sprzedaży
Limanowa, 25 czerwiec 2025 r.

Zatwierdził: Zarząd Banku na posiedzeniu w dniu 26 czerwca 2025 r.

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Limanowej 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 i wplatometry oraz infolinię Banku BPS w zakresie obsługi kart.

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 WWW

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bs.limanowa.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.2 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Co oferujemy w zakresie dostępności

Na stronie wdrożyliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi.

Struktura i nawigacja

1. Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury – bez potrzeby używania myszy.
2. Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
3. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. Umożliwiamy szybkie przejście do treści głównej dzięki linkowi "Przejdź do treści", znajdującemu się na początku strony.
5. Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków (H1–H6), co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

Czytelność i kontrast

1. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
2. Strona pozwala na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności.
3. Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem – stosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
4. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

Grafiki i multimedia

1. Wszystkie istotne grafiki i zdjęcia posiadają alternatywne opisy (atrybuty alt) – osoby korzystające z czytników ekranu mogą usłyszeć, co przedstawia obraz.
2. W materiałach wideo zapewniamy napisy, o ile materiał tego wymaga.
3. Nie stosujemy migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogeniczną.

Dostosowanie do różnych urządzeń

1. Strona jest w pełni responsywna – działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach.
2. Elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

Kompatybilność z technologiami wspomagającymi

1. Serwis jest kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu (takimi jak NVDA, JAWS, VoiceOver).
2. Zadbaliśmy o prawidłową semantykę kodu HTML oraz zastosowanie atrybutów ARIA, co ułatwia interpretację zawartości przez technologie wspierające.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna: System eBankNet oraz aplikacja MobilNet, jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności. W przypadku eBankNet system spełni wymogi dostępność w stopniu średnim do dnia 30 listopada 2025, w stopniu wysokim do dnia 30 listopada 2026. W przypadku aplikacji MobilNet spełnia ona dostępność w stopniu średnim. Natomiast dostępność aplikacji mobileNet w stopniu wysokim przewidziana jest na 30 listopada 2027.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów może zostać odczytana przez programy komputerowe.

Aplikacja została zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ aplikacji dynamicznie dopasowuje się do rodzaju i orientacji ekranu.

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, użytkownik otrzyma stosowną odpowiedź.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Możesz skorzystać z dostępności tłumacza migowego poprzez:

- Tłumacza na infolinii Banku BPS w zakresie obsługi kart - (+48) 86 215 50 00

Możesz także porozmawiać z infolinią za pomocą języka migowego. Aby skorzystać, wejdź na stronę <https://www.bs.limanowa.pl/dostepnosc-tlumacza-jezyka-migowego>, a następnie Kliknij i połącz się z tłumaczem, wybierz wariant „Tłumacz PJM na infolinii”. Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni na infolinię i pomoże załatwić Twoją sprawę. Tłumacz jest dostępny codziennie w godzinach 8-20.

- Tłumacza w placówkach Banku

Obecnie w placówkach Banku Spółdzielczego w Limanowej nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu. Osoby zainteresowane taką formą wsparcia prosimy o wcześniejsze zgłoszenie potrzeby skorzystania z usług tłumacza za pośrednictwem jednego z poniższych kanałów kontaktu:

- telefon: **18 3379 100**
- e-mail: **bank@bs.limanowa.pl**
- elektroniczna skrzynka podawcza ePUAP **AE:PL-68889-79307-BSSIS-28**

Polski Związek Głuchych Oddział Małopolska zapewni certyfikowanego tłumacza migowego. Tłumacz zostanie udostępniony w terminie ustalonym przez Bank, nie wcześniej jednak niż w ciągu dwóch dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania.

Usługa tłumaczenia jest **bezpłatna** i dostępna przy załatwianiu spraw bankowych.

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, przez formularz kontaktowy na stronie, <https://www.bs.limanowa.pl/kontakt#section-contact-form> oraz mailowo bank@bs.limanowa.pl

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:

- Zdalna obsługa w polskim języku migowym.
- Pętle indukcyjne: systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych.
- Tablety umożliwiające wygodne korzystanie z usług bankowych oraz wsparcie w obsłudze osób z niepełnosprawnościami.
- 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 usług w kanale stacjonarnym

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:

1. przedstawienie oferty klientowi,
2. wnioskowanie o produkt,

3. zawierania umowy,
4. 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 oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

1. w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówce banku, drogą mailową oraz na stronie www.bs.limanowa.pl
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówce banku, 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.

Naszym celem jest, by każdy klient – niezależnie od swoich możliwości – rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów


Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Bank korzysta z bankomatów/wpłatomatów sieci Planet Cash, a dostępność określonych funkcji zależy od dostawcy urządzenia. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana.






Informacja o 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: <https://www.bs.limanowa.pl/placowki-i-bankomaty/c/placowki>.

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

Symbole graficzne wraz z opisem

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Pętla indukcyjna
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

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 i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?

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

Skargę możesz złożyć na kilka sposobów:

1. Wyślij list na adres: 34-600 Limanowa, ul. Rynek 7.
2. Wyślij e-mail – dane kontaktowe znajdziesz na stronie Banku: www.bs.limanowa.pl.
3. Złóż skargę osobiście w placówce Banku (jeśli skarga jest ustna, musi być potwierdzona na formularzu).
4. Wyślij skargę elektronicznie na adres: AE:PL-68889-79307-BSSIS-28 (usługa eDoręczenia).

Co musisz napisać w skardze?

W skardze muszą znaleźć się takie informacje jak:

1. Twoje imię i nazwisko.
2. Adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu oraz sposób, w jaki chcesz uzyskać odpowiedź.
3. Jakie usługi lub produkty są problematyczne.
4. Opis, na czym polega problem z dostępnością i propozycja usprawnienia.

Co jeśli nie podasz wszystkich informacji?

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

Ważne: Jeśli nie zajmiemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy, dlaczego.

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:

1. Stanowisko Banku w sprawie skargi.
2. Wyjaśnienie, dlaczego skarga została zaakceptowana lub odrzucona.
3. Jeśli Twoja skarga została uwzględniona – termin, w którym problem zostanie rozwiązany (max. 6 miesięcy).
4. Jeśli skarga nie została uwzględniona – informacje, jak możesz się odwołać lub gdzie zgłosić problem.

Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządziliśmy na podstawie samooceny w oparciu o analizę mapy dostępności usług bankowości detalicznej dostępnych w naszym banku.

Data sporządzenia deklaracji: 25 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 25 czerwca 2025 r.