

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Goworowie

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Goworowie 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 Goworowie dba by nasza strona internetowa www.bsgoworowo.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników, również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Pracujemy nad pełnym dostosowaniem niezbędnych funkcjonalności.

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;
- Filmy nie mają audiodeskrypcji;
- 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.

- Nie wszystkie dokumenty pdf. są dostępne cyfrowo : na stronie www. mogą być dostępne dokumenty , które utworzone zostały przez skan dokumentów papierowych. Mogą występować błędy w formułowaniu , brakuje również tekstów alternatywnych.
- Na stronie znajdują się materiały archiwalne, które w sposób graficzny przedstawiały część procesów i programów Banku Spółdzielczego w Goworowie : z racji archiwalnego charakteru tych materiałów nie ma zasadności dokonywania zmian.

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.

Wszystkie problemy z dostępnością cyfrową tej strony internetowej możesz zgłosić w Banku zgodnie z zapisami w zakresie skarg opisanymi w tej Deklaracji.

W przypadku braku satysfakcjonującej reakcji na zgłoszenie dostępności, możesz skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich <https://www.rpo.gov.pl>.

Bankowość internetowa

Bank udostępnia serwis transakcyjny w postaci bankowości elektronicznej Internet Banking. Bankowość elektroniczna 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.

Skróty klawiszowe :

Na stronie internetowej Banku Spółdzielczego w Goworowie można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych. Można używać [TAB] oraz [Shift] + [TAB] oraz [ENTER}, żeby nawigować na stronie.

Dostosowanie do różnych urządzeń

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

Aplikacja mobilna

Bank udostępnia aplikację mobilną Nasz Bank. Aplikacja mobilna 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.

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności Aplikacji mobilnej Banku, a nie w całym zakresie jej działania .

Szczegóły niezgodności zostały przedstawione poniżej .

- Zbyt małe elementy dotykowe : niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski) mają wymiary mniejsze niż zalecane 48x48 dp, co znacząco utrudnia ich precyzyjną aktywację.
- Szczególne dotkliwy jest to problem dla użytkowników z ograniczoną sprawnością motoryczną (taką jak drżenie rąk) oraz osób korzystających z urządzeń wspomagających .
- Taka implementacja zwiększa ryzyko przypadkowych aktywacji niewłaściwych elementów interfejsu.
- Brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności : wykryto elementy interfejsu (np. przyciski nawigacyjne), które nie posiadają właściwie zdefiniowanych etykiet dostępności (contentDescription w Androidzie). W rezultacie czytniki ekranu takie jak Talk Back odczytują jedynie techniczne identyfikatory elementów (np. „new toolbar back”) lub w ogóle nie przekazują informacji o ich funkcjonalności. Ta sytuacja stanowi poważną barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących, którzy pozbawieni są kluczowych informacji o przeznaczeniu i działaniu kontrolki.
- Niewystarczający kontrast elementów graficznych : w aplikacji występują przypadki, w których komponenty wizualne (takie jak ikony, przyciski czy elementy ilustracyjne) nie zapewniają minimalnego wymaganego kontrastu 3 : 1 w stosunku do tła. To niedopasowanie wizualne znacząco ogranicza możliwość poprawnego postrzegania interfejsu przez użytkowników z różnymi formami niepełnosprawności wzroku, w tym osób z zaburzeniami rozpoznawania kolorów. Dodatkowo , niski kontrast zmniejsza czytelność interfejsu w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o ograniczonych parametrach wyświetlacza, co bezpośrednio wpływa na ogólną użyteczność aplikacji.
- Niewystarczający kontrast tekstu : w aplikacji zidentyfikowano obszary, w których tekst wyświetlany jest w kolorystyce niespełniającej minimalnych wymagań kontrastowych. Stosunek jasności między kolorem czcionki a tłem jest zbyt niski, przez co treść staje się trudna do odczytania, zwłaszcza w przypadku tekstów o standardowych i małych rozmiarach. Sytuacja ta stanowi szczególną barierę dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami wzroku, w tym dla użytkowników z zaburzeniami rozpoznawania kolorów czy problemami z akomodacją oka. Również w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o słabej jakości wyświetlacza , treści stają się praktycznie nieczytelne. Problem jest szczególnie widoczny

w przypadku mniejszych czcionek (poniżej 18 punktów), gdzie wymagania dostępności są najbardziej restrykcyjne.

- Nieuporządkowana struktura nagłówków : niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
- Problemy z formularzami ; niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności. Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza.
- ograniczenia funkcjonalne ; brak możliwości zmiany orientacji ekranu oraz brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa).

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;
- nasi 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.

Skontaktujesz się z nami również poprzez:

-  kontakt osobisty;
- kontakt e-mailowy;
- bankowość internetową;
- aplikację mobilną.

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:

- 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 oraz pism

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

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:

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 tj :

- Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.
- Zgoda na obecność asystenta- tłumacza , opiekuna.

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. Bezpośrednie dojście do niżej wymienionych oddziałów jest łatwe. Osoba na wózku samodzielnie dojedzie do wejścia do budynków Banku. Nawierzchnie są gładkie , bez „ kocich łbów”, krawężników, chodników, stromych podjazdów, brak przeszkód przed wejściem do budynków.

W trosce o komfort wszystkich klientów, pracownik Banku umożliwia realizację usługi poza budynkiem , wychodząc do klienta. Osoby ze szczególnymi potrzebami zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu umówienia wizyty , co pozwoli nam jak najlepiej przygotować obsługę.

Opis dostępności w Centrali Banku Spółdzielczego w Goworowie

- Budynek, w którym znajduje się siedziba Banku zlokalizowany jest przy ul. Kościelna 1 w Goworowie;
- Wejście do budynku bez barier architektonicznych,
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły.

- W pobliżu budynku znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami;
- Do budynku i pomieszczeń Banku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- Brak jest tłumacza migowego,
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabosłyszące,
- Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi,
- Budynek nie posiada windy,
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille oraz oznaczeń kontrastowym lub w druku powiększonym dla osób słabowidzącym
- W placówce znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Pomieszczenie to jest wyposażone w uchwyty ułatwiające korzystanie z urządzeń sanitarnych, odpowiednio szerokie drzwi oraz przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- W Centrali Banku Spółdzielczego w Goworowie toaleta przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami znajduje się na parterze, po prawej stronie od głównego wejścia do placówki
- Dodatkowo, w Centrali Banku Spółdzielczego w Goworowie, po prawej stronie od wejścia, znajduje się specjalnie przystosowany pokój przeznaczony dla obsługi osób z niepełnosprawnościami. Pomieszczenie to zapewnia komfortowe warunki, odpowiednią przestrzeń manewrową oraz dostępność niezbędnych udogodnień, umożliwiających realizację spraw bankowych w spokojnym i dostosowanym otoczeniu.

W razie potrzeby obsługa osób ze specjalnymi potrzebami odbywa się w następujący sposób : pracownik Banku umożliwia realizację usługi poza budynkiem , wychodząc do klienta. Osoby ze szczególnymi potrzebami zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu umówienia wizyty , co pozwoli nam jak najlepiej przygotować obsługę.

Opis dostępności w Oddziale w Troszynie:

- Budynek, w którym znajduje się siedziba Banku zlokalizowany jest przy ul. Szkolna 3 w Troszynie;
- Przed wejściem do budynku są schody – 14 szt. Brak schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych.
- W celu zapewnienia wysokiej jakości usług Bank przygotowuje inne wejście dla osób z niepełnosprawnością do wejścia tego prowadzi 3 schodki, przygotowywany jest podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. otwierane na zewnątrz, przy użyciu znacznej siły. Drzwi wejściowej z innej strony budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego otwierane na zewnątrz bez użycia dużej siły
- Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

- Brak jest tłumacza migowego,
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabosłyszące,
- Oddział posiada dzwonek informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi,
- Budynek nie posiada windy,
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille oraz oznaczeń kontrastowym lub w druku powiększonym dla osób słabowidzącym
- W placówce znajduje się toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- W ogólnodostępnym pomieszczeniu zlokalizowanym na parterze znajduje się specjalnie przystosowany pokój przeznaczony dla obsługi osób z niepełnosprawnościami. Pomieszczenie to zapewnia komfortowe warunki, odpowiednią przestrzeń manewrową oraz dostępność niezbędnych udogodnień, umożliwiających realizację spraw bankowych w spokojnym i dostosowanym otoczeniu.

W razie potrzeby obsługa osób ze specjalnymi potrzebami odbywa się w następujący sposób : pracownik Banku umożliwia realizację usługi poza budynkiem , wychodząc do klienta. Osoby ze szczególnymi potrzebami zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu umówienia wizyty , co pozwoli nam jak najlepiej przygotować obsługę.

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 (niedostępne). 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.

Możesz złożyć skargę:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny: 07-440 Goworowo, ul. Kościelna 1
- pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
- za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
- 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-12296-91858-VAFRD-22 w ramach usługi e-Doręczenia.

Odpowiedzi na skargę udzielimy Ci w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zawiadomimy Cię w sposób, jaki wskażesz jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

W przypadku, gdy skarga nie zostanie uwzględniona przysługuje Ci prawo do:

- odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę do Zarządu Banku Spółdzielczego w Goworowie;
- zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumentów albo Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- zwrócenia się do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności.

Przygotowanie Deklaracji dostępności i jej aktualizacja

- Data sporządzenia deklaracji: 26.06.2025r