

Deklaracja dostępności Beskidzkiego Banku Spółdzielczego

Wstęp do deklaracji

Beskidzki Bank Spółdzielczy 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.

Staramy się zapewnić klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty.

W działaniach związanych z dostępnością będziemy kierować się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w tym w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) oraz dobrymi praktykami.

Dostępność cyfrowa

Strona WWW

Będziemy dbać o to, aby strona internetowa www.bankbbs.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis zostanie dostosowany do międzynarodowego standardu WCAG 2, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Nasza strona internetowa 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.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: System bankowości elektronicznej eBO oraz System elektronicznej bankowości mobilnej eBO Mobile PRO.

Nasza 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.

Aby zapewnić klientom dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach wprowadzimy elementy zwiększające dostępność systemu:

- 1) istotne grafiki i zdjęcia z alternatywnymi opisami (atrybuty alt) – aby osoby korzystające z czytników ekranu mogły usłyszeć, co przedstawia obraz,
- 2) odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dla zapewnienia czytelności tekstu,
- 3) pełną obsługę z poziomu klawiatury,
- 4) poprawne działanie przy powiększeniu do 200%, bez utraty funkcjonalności,
- 5) pełną responsywność strony – działanie poprawne na komputerach, tabletach i smartfonach,
- 6) zwiększenie powierzchni klikalnej wybranych elementów interfejsu,
- 7) logiczne nagłówki i strukturę dokumentów.

Dostępność kanału telefonicznego

Wszelkich informacji na temat oferowanych przez Beskidzki Bank Spółdzielczy usług i produktów mogą Państwo zasięgnąć pod nr telefonów, podanymi na wykazie placówek Banku, znajdującym się na stronie internetowej Banku <https://www.bankbbs.pl/pozostale/placowki/placowki>

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z definicją zawartą w 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.

Zapewnimy 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 zapewnimy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności formularzy, wniosków, umów i pism.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Beskidzki Bank Spółdzielczy dąży do tego, aby korzystanie z jego usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, Bank stara się zapewnić jak najlepszą komunikację, największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Placówki Beskidzkiego Banku Spółdzielczego zostaną wyposażone w:

- 1) pętle indukcyjne: systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,
- 2) pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy placówek Banku przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów jest zapewniana poprzez:

- 1) oznaczenie Braille na klawiaturach PIN,
- 2) brak barier architektonicznych,
- 3) dostęp dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Pozostałe udogodnienia będą sukcesywnie wprowadzane.

Informacja o dostępności architektonicznej

Dostępność architektoniczna placówek Banku jest zapewniona w następujących lokalizacjach:

- 1) Oddział w Bielsku-Białej, ul. Komorowicka 272,
- 2) Oddział w Wadowicach, ul. Lwowska 72a,

w następujący sposób:

- wszystkie usługi bankowe są dostępne na poziomie parteru, bez konieczności pokonywania schodów,
- wejścia do budynków są pozbawione barier architektonicznych,
- komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymagania manewrowania wózkiem.

Ponadto istnieje możliwość wstępu do placówek z psem asystującym/przewodnikiem.

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Pełną Informację na temat zasad składania i rozpatrywania skargi znajdą Państwo na stronie internetowej Banku <https://www.bankbbs.pl/pozostale/bezpieczenstwo/skargi-i-reklamacje>