

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Tarcynie

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Tarcynie 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 wpłatomaty.

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.bstarczyn.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 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. Aktywny elementu jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
3. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. 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. 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 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 dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach używamy prostego języka, dzięki temu systemy 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.

Dostępność kanału telefonicznego

Bank nie posiada infolinii.

Placówki Banku dostępne są pod numerami telefonów w godzinach otwarcia placówki:

1. Centrala Banku 05-555 Tarczyn, ul. Stępkowskiego 4
Godziny otwarcia: Poniedziałek - Piątek: od 8.00 do 17.00
Telefon: (22) 727-78-86
2. Filia w Prażmowie 05-505 Prażmów ul. Czołchańskiego 1
Godziny otwarcia: Poniedziałek: od 10:00 do 17:45 Wtorek - Piątek: od 8:00 do 15:45
Telefon: (22)727-05-94; (22) 726-71-50;
3. Oddział w Nadarzynie 05-830 Nadarzyn ul. Mszczonowska 7B
Godziny otwarcia:
Poniedziałek, Środa: od 9:00 do 16:45
Wtorek, Czwartek, Piątek: od 8.00 do 15.45
Telefon: (22) 734-23-96;
4. Filia w Pniewach w Budynku Gminy Pniewy
Godziny otwarcia: Poniedziałek: od 10:00 do 17:45 Wtorek - Piątek od 7:30 do 15:15

Telefon: (48) 332-22-46;

5. Filia w Chińskim Centrum Handlowym

05-552 Wólka Kosowska ul. Nadrzeczna 14A Hala VI

Godziny otwarcia: Poniedziałek – Piątek: od 8.00 do 15.45

Telefon: (22) 756-15-04;

6. Filia w Łazach 05-552 Łazy ul. Łączności 35

Godziny otwarcia: Poniedziałek - Piątek: od 9:15 do 17:00

Telefon: (22) 757 99 10

Kontakt z Bankiem jest możliwy również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej oraz mailowo: info@bstarczyn.pl

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 klient znajdzie:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi klient może zapoznać się w placówce Banku, drogą mailową oraz na stronie www.bstarczyn.pl
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi klient może zapoznać się w placówce Banku, drogą mailową.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Wszystkie nasze umowy i regulaminy będą przygotowywane w sposób, który ułatwia ich zrozumienie, będą napisane prostym i jasnym językiem. Na wniosek klienta Bank udostępnia wzorce umów i regulaminów w pliku PDF z możliwością powiększenia czcionki.

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 we wszystkich naszych placówkach:

- Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu – dostępne od 15 lipca 2025 roku,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem,
- Możliwość wydruku dokumentów bankowych w powiększonej czcionce,
- Miła, profesjonalna i pomocna obsługa pracownika Banku.

Udogodnienia dostępne w Centrali Banku w Tarcynie:

- Pętle indukcyjne: systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych – dostępna od 15 lipca 2025 roku,
- Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu - dostępne od 15 lipca 2025 roku,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem,
- Możliwość wydruku dokumentów bankowych w powiększonej czcionce,
- Miła, profesjonalna i pomocna obsługa pracownika Banku.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy 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 będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
- Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
- Usługa asysty głosowej
- Brak barier architektonicznych
- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek:

Centrala Banku w Tarcynie: 

Oddział w Nadarzynie: 

Filia w Prażmowie: 

Filia w Łazach: 

Filia w Chińskim Centrum Handlowym:



Filia w Pniewach:



Oznaczenie symboli graficznych:

	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Pętla indukcyjna (dostępna w Centrali Banku od 15 lipca 2025 roku)
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Przystanek autobusowy

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Klient ma prawo złożyć do Banku skargę, jeżeli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności.

Każde zgłoszenie jest traktowane przez Bank poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak można złożyć skargę

Można złożyć skargę na kilka sposobów.

Skarga może być złożona w dowolnej placówce Banku Spółdzielczego w Tarcynie obsługującej klientów:

- a) na piśmie – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. *Prawo pocztowe* albo na adres do doręczeń elektronicznych w ramach usługi e-Doręczenia – skrzynka AE:PL-90071-77925-ECJUB-28;
- b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku;
- c) w postaci elektronicznej na adres: info@bstarczyn.pl

Co napisać w skardze

Skarga powinna zawierać:

- Imię i nazwisko klienta
- Adres, e-mail lub numer telefonu, w celu kontaktu z Bankiem. Klient może dokonać sposobu wyboru kontaktu z Bankiem.
- Opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
- Opis tego, co jest niedostępne i co Bank powinien naprawić.
- Datę złożenia skargi.
- Podpis klienta.

Skarga nie będzie mogła być rozpoznana, jeśli:

- Klient nie podał swoich danych kontaktowych.
- Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
- Skarga jest niezrozumiała i nie można ustalić o co chodzi.
- Skarga nie dotyczy usług bankowych Banku Spółdzielczego w Tarcynie lub ich dostępności.

Ważne: Bank zawsze poinformuje klienta, dlaczego skarga nie będzie mogła być rozpatrzona.

Ile czasu mamy na odpowiedź

Bank odpowiada na skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

Jeśli sprawa jest trudna, Bank odpowiada na skargę w ciągu 60 dni od jej otrzymania - o czym informuje klienta.

Jak dostaniesz odpowiedź

Bank odpowiada na skargę w taki sam sposób, w jaki skarga została złożona (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś e-maila).

Odpowiedź Banku będzie jasna i powie:

- Jak Bank rozpatrzył skargę.
- Podana zostanie podstawa prawna (przepisy prawa lub wewnętrzne zasady).
- Przedstawiony zostanie sposób odwołania się do Rzecznika Finansowego od przestanej odpowiedzi Banku.

Data sporządzenia deklaracji: 30 czerwca 2025 roku