



DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W RACIBORZU

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Raciborzu 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 oraz infolinię. Na rzecz Banku Spółdzielczego w Raciborzu działa Infolinia Banku BPS w zakresie: aktywacji karty, zastrzeżenia karty, czasowej blokady lub zastrzeżenia karty.

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.bsraciborz.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. 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 fotogenną.

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 to: EBO eBank online i EBO mobile PRO.

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

EBO eBank Online

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. Zgodnie z deklaracją dostawcy nasza bankowość jest w 95% zgodna z wymaganiami dostępności cyfrowej.

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 fotogenną.

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.

EBO Mobile PRO

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. Zgodnie z deklaracją dostawcy usługi nasza aplikacja mobilna jest w granicach 95%-100% zgodna z wymaganiami dostępności cyfrowej.

W naszej aplikacji mobilnej zastosowano następujące udogodnienia:

1. Podstawowa obsługa nawigacji klawiaturą.
2. Widoczne focusy w wybranych widokach.

3. Możliwość powiększania treści zgodnie z ustawieniami systemowymi urządzenia.
4. Tryb wysokiego kontrastu.
5. Zwiększenie powierzchni klikalnej wybranych elementów interfejsu.
6. Wsparcie dla czytników ekranu (VoiceOver na iOS, TalkBack na Androidzie).

Dostępność kanału telefonicznego

Kanał telefoniczny jest dostępny w godzinach pracy Centrali Banku oraz placówek sprzedażowych (oddziałów). Lista placówek Banku wraz z numerami telefonu dostępna jest na stronie internetowej <https://www.bsraciborz.pl/kontakt>

Wyżej wymieniony kanał telefoniczny jest niedostępny dla osób niedosłyszących i słabosłyszących. W kanale telefonicznym istnieje możliwość obsługi kart płatniczych pod numerem infolinii + 48 86 215 50 00.

Przy pomocy tego kanału można:

1. Aktywować kartę.
2. Uzyskać informacje o operacjach wykonywanych przy użyciu karty.
3. Zastrzec lub czasowo zablokować kartę.
4. Zgłosić problemy z działaniem karty.

Jak dbamy o dostępność kanału telefonicznego?

1. Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe.
2. Dążymy do tego abyś zawsze otrzymywał jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania.
3. Przeszkoliliśmy naszych pracowników w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami.
4. Jeśli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej lub głośniej - powiedz nam o tym.

Skontaktuj się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej oraz mailowo bank@bsraciborz.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. Przedstawienia oferty klientowi.
2. Wnioskowania 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 oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie www.bsraciborz.pl
2. W umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale 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 – np. z pomocą czytników ekranowych.

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

Możesz zamówić dokument np. umowę, regulamin w preferowanej przez siebie formie jak nagranie audio, nagranie wizualne treści w polskim języku migowym, wydruk w alfabecie Braille’a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania. W tym celu złóż wniosek poprzez jeden z naszych kanałów np. w placówce banku lub poprzez adres e-mail bank@bsraciborz.pl W terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby prześlemy Ci dokumenty w formie i w sposób dla Ciebie dogodny.

Tłumacz PJM w oddziale

W oddziałach banku standardowo nie jest dostępny tłumacz języka migowego. Jeśli jednak chcesz skorzystać z pomocy tłumacza poinformuj pracownika banku lub prześlij swoją prośbę drogą mailową, a zapewnimy obecność tłumacza w ustalonym wspólnie terminie.

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:

1. Obsługa w polskim języku migowym (PJM) – na Twoją prośbę.
2. Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające.
3. 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 bankomatów/wpłatomatów

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/ wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Obecnie nasze bankomaty są dostosowywane w ramach 5-ciu funkcjonalności:

1. Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille.
2. Naklejki z oznaczeniem w Braille’u.
3. Usługa asysty głosowej
4. Brak barier architektonicznych.
5. Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

Wszystkie bankomaty wyposażone są w czytniki zbliżeniowe NFC, co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną, a także posiadają ekrany o wysokim kontraście, co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie znaków i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem.

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 naszych oddziałów na stronie internetowej <https://www.bsraciborz.pl/kontakt>

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
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

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.

Jak możesz złożyć skargę?

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

1. Telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z Centralą banku pod numerem: 32/415 - 37 - 60 w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8⁰⁰-16⁰⁰.
2. Pisemnie – wysyłając list na adres:
Bank Spółdzielczy w Raciborzu ul. Klasztorna 3 47-400 Racibórz.
3. Osobiście – w najbliższej placówce Banku.
4. Elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub e-mail bank@bsraciborz.pl
5. Na faks.
6. Elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-90413-29046-EVGBG-26 w ramach usługi e- doręczenia.

Co napisać w skardze?

Twoja skarga powinna zawierać:

1. Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/institucji)
2. Twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować.
Powiedz nam, jak wolisz, żebyśmy się z Tobą kontaktowali.
3. Opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
4. Opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od banku, żeby to naprawić.
5. Datę złożenia skargi.
6. Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Kiedy nie zajmujemy się Twoją skargą?

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

1. Nie podałeś swoich danych kontaktowych.
2. Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
3. Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi.
4. Twoja skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności.
5. Złożyłeś skargę po terminie (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności).

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

Ile czasu mamy na odpowiedź

Zazwyczaj odpowiemy na Twoją skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy Cię o tym poinformujemy i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

Jak dostaniesz odpowiedź?

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś emaila), chyba że zgodzisz się na inną formę.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

1. Jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę.
2. Dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady).
3. Co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).
4. Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią (np. odwołać się lub skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj: www.bsraciborz.pl

Przygotowanie deklaracji dostępności

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

Data sporządzenia deklaracji: 10 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 17 grudnia 2025 r.