Deklaracja zgodności oferty bankowości detalicznej Banku z zapisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Zarząd Banku Spółdzielczego w Kołaczycach, zwanego dalej Bankiem zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w następujących obszarach:

1. Dostępność architektoniczna
2. Dostępność cyfrowa,
3. Dostępność informacyjno – komunikacyjna.

W ramach bankowości detalicznej Bank oferuje następujące produkty bankowe dla klientów prywatnych na cele nie związane z działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub rolniczą:

1. Rachunki bieżące:
   a. ROR, w tym rachunki dla osób nieletnich,
   b. Rachunki Oszczędnościowo – Rozliczeniowe,
2. Depozyty terminowe,
3. Kredyty:
   a. Kredyty w ROR,
   b. Kredyty gotówkowe,
   c. Okazjonalne,
   d. PRO-Eko Kredyt,
   e. Hipoteczne:
      - mieszkaniowe
      - konsolidacyjne
      - uniwersalny kredyt hipoteczny.

Produkty bankowe oraz związane z nimi usługi, są oferowane klientom w ramach trzech podstawowych kanałów dystrybucji:

1. W ramach bezpośredniej obsługi klientów w placówkach Banku,
2. Przez bankowość internetową,
3. Bankowość mobilną,
4. Bankomaty,
5. Terminale samoobsługowe dostępne na sali obsługi.

Dostępność architektoniczna

Centrala Banku Spółdzielczego w Kołaczycach udostępnia pomieszczenie na parterze do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnie z ustawą o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Zarząd Banku podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych w placówce Banku.

Dostępność cyfrowa

Bank zapewnia dostępność cyfrową swoich usług internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 w zakresie:

1. Zapewnienie pełnej funkcjonalności za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (słuchu, wzroku, dotyku),
2. Dostosowanie komunikatów tekstowych do wymagań WCAG 2.1 – wielkość czcionki, odstępy, prosty język,
3. Możliwość rozszerzania, przybliżania komunikatów tekstowych,
4. Możliwość obsługi przez osoby niewidome lub niedowidzące,
5. Obsługa dotykowa (bankomat),
6. Możliwość korzystania z zestawów słuchawkowych,
7. Alternatywne możliwości uwierzytelnienia transakcji,

8. Możliwość zgłaszania cyfrowego naruszeń, skarg i reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo,
9. Obsługa alternatywna – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku.

L.p.	Nazwa usługi	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
	Bankowość internetowa			x
	Aplikacja mobilna			x
	Bankomat w Brzyskach			x
	Bankomat w Kołaczycach			x
	Terminal samoobsługowy w Filia w Brzyskach	x		
	Terminal samoobsługowy w Centrali Banku	x		

Zarząd Banku we współpracy z dostawcami usług cyfrowych podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier cyfrowych.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Klienci mogą uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jeden kanał sensoryczny (wzrok, słuch, dotyk) w następujących obszarach obsługi informacyjno–komunikacyjnej:

1. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) na stronie internetowej w formie audio (odczytywanie maszynowe, nagranie audio),
2. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji dźwiękowej, możliwość wykorzystania zestawu słuchawkowego,
3. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej,
4. Identyfikacja klienta w formie alternatywnej,

5. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCG (czcionka, odstępy, język),
6. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym spełniającymi wymogi WCG – udostępniane na tabletach z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp.,
7. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania audio z możliwością zastosowania zestawu słuchawkowego,
8. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem tabletów – komunikacja tekstowa,
9. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń,
10. możliwość kontaktu z bankiem za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie oraz osobiście z udziałem przeszkolonego pracownika.

Mapa dostępności usług w poszczególnych placówkach Banku w tabeli poniżej

L.p.	Nazwa placówki	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
	Centrala Banku			x
	Filia w Brzyskach		x	

Procedura składania skarg i wniosków

Procedura składania skarg i reklamacji jest dostępna w formie:

1. Papierowej – w każdej placówce Banku,
2. Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, prędkości odtwarzania, cofania, kontrastu itp. w każdej placówce Banku – wykorzystanie tabletów do komunikacji tekstowej,

3. Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, prędkości odtwarzania, cofania, kontrastu itp. na stronie internetowej Banku,
4. Elektronicznej - na stronie internetowej Banku.

Klienci mogą składać skargi reklamacje z wykorzystaniem:

1. Mowy – ustnie w placówkach Banku,
2. Telefonicznie,
3. Na piśmie – w formie papierowej i cyfrowej.

Bank udziela odpowiedzi na skargę lub reklamację w formie, w jakiej dokonano zgłoszenia lub w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą.

W przypadku trudności w dostępności prosimy o kontakt:
- E-mail: centrala-bs.kolaczyce@bankbps.pl
- Telefon: 13 44 602 11
- Adres do korespondencji: Bank Spółdzielczy w Kołaczycach, ul. Rynek 2, 38-213 Kołaczyce.

Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych. W przypadku braku reakcji lub niezadowalającej odpowiedzi, istnieje możliwość złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Prezesa Zarządu PFRON.

Zarząd Banku

Data ostatniej aktualizacji deklaracji: 30 czerwca 2025 r.