Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Szczuczynie

Aktualna na dzień: 27.07.2026

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Szczuczynie 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.bsszczuczyn.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. Strona internetowa Banku dostępna jest przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

Co oferujemy w zakresie dostępności naszej strony internetowej.

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. Na stronie znajdują się przyciski zwiększające poziom dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
4. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
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. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

Grafiki i multimedia

1. 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: System Internet Banking oraz aplikacja mobilna Nasz Bank w wersji dla systemu Android oraz w wersji dla systemu iOS.

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 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.

Dostępność kanału telefonicznego

Kontakt telefoniczny jest możliwy od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30 pod numerem telefonu 86 444 21 45.

Jak dbamy o dostępność kanału telefonicznego?

- Używamy prostych komunikatów głosowych.
- Przeszkoliliśmy naszych pracowników 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.

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 znajdziesz:

1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie www.bsszczuczyn.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.

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:

- We wszystkich placówkach Banku znajdują się pętle indukcyjne: systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,
- Wszystkie placówki Banku wyposażone zostały w pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem dozwolony jest we wszystkich placówkach Banku.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Bank Spółdzielczy w Szczuczynie 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. Warto jednak pamiętać, że dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia oraz miejsca jego zainstalowania.

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Część placówek Banku Spółdzielczego w Szczuczynie jest dostosowana do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

1. Centrala Banku w Szczuczynie, Plac Tysiąclecia 27:

a. Wejście do budynku Centrali wyposażone jest w podjazd dla wózków. Drzwi jednoskrzydłowe otwierane są manualnie, konieczne jest ich przytrzymywanie przy otwieraniu.
b. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach na parterze przeznaczonych do obsługi klientów.
c. Dostępność do wszystkich kondygnacji jest ograniczona. Placówka Centrali nie jest wyposażona w windę.
d. W pobliżu wejścia znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
e. W placówce Centrali zapewniono wydzielone pomieszczenie oraz miejsca z obniżoną wysokością blatów, przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową.

2. Oddział Banku w Grajewie, ulica Wojska Polskiego 18:
    a. Wejście do budynku Oddziału wyposażone jest w podjazd dla wózków. Drzwi jednoskrzydłowe otwierane są manualnie, konieczne jest ich przytrzymywanie przy otwieraniu.
    b. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) na sali obsługi klientów na parterze.
    c. Dostępność do wszystkich kondygnacji jest ograniczona. Placówka Oddziału nie jest wyposażona w windę.
    d. W pobliżu wejścia znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
    e. W placówce oddziału zapewniono wydzielone miejsce z obniżoną wysokością blatu, przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową.
3. Oddział Banku w Wąsoszu, Plac Rzędziana 22:
    a. Wejście do budynku Oddziału nie jest wyposażone w podjazd dla wózków. Do wejścia prowadzą wysokie schody, brak podjazdu dla wózków. Bankomat znajduje się wewnątrz budynku.

b. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach obsługi klientów.
c. W pobliżu wejścia brak wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami.
d. W placówce oddziału zapewniono wydzielone miejsce z obniżoną wysokością blatu, przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową.

4. Oddział Banku w Rajgrodzie, ulica Warszawska 34:
    a. Wejście do budynku Oddziału wyposażone jest w podjazd dla wózków. Drzwi jednoskrzydłowe otwierane są manualnie, konieczne jest ich przytrzymywanie przy otwieraniu.
    b. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach do obsługi klientów.
    c. W pobliżu wejścia brak wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami.
    d. W placówce oddziału zapewniono miejsca z obniżoną wysokością blatu, przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową.
5. Punkt Obsługi Kasowej w Szczuczynie, ulica Łąkowa:
    a. Wejście do budynku Oddziału nie jest wyposażone w podjazd dla wózków. Do wejścia prowadzą wysokie schody, brak podjazdu dla wózków.
    b. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) na sali do obsługi klientów.
    c. W pobliżu wejścia brak wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami.
    d. W placówce oddziału zapewniono miejsca z obniżoną wysokością blatu, przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową.

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/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.

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). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę?

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z Bankiem pod numerem 86 444 21 45,
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Szczuczynie, Plac Tysiąclecia 27, 19-230 Szczuczyn,
- osobiście – w najbliższej placówce Banku,
- elektronicznie - poprzez pocztę elektroniczną (bs_szczuczyn@naszbank.pl)
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-56270-98961-GWTUJ-21 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze?

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
- Twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować. Powiedz nam, jak wolisz, żebyśmy się z Tobą kontaktowali.
- Opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
- Opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od banku, żeby to naprawić.
- Datę złożenia skargi.

- Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą?

Możemy nie rozpatrzeć Twojej skargi, jeśli:

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

Ważne: Jeśli nie zajmiemy 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 e-maila), chyba że zgodzisz się na inną formę.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

- Jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę.
- Dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady).
- Co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).
- 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: https://www.bsszczuczyn.pl/264,procedury-skladania-i-rozpatrywania-reklamacji