

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W BIECZU

Bank Spółdzielczy w Bieczu zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich usług zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Bank dokłada wszelkich starań, aby każdy Klient mógł swobodnie i komfortowo korzystać z oferowanych produktów i usług. Stopniowo wdraża rozwiązania, które ułatwią osobom z niepełnosprawnościami codzienny kontakt z Bankiem - zarówno w placówkach, jak i online.

Dostępność cyfrowa

Bank Spółdzielczy w Bieczu oferuje bankowość internetową i mobilną jako wygodne i funkcjonalne narzędzie do obsługi konta. Nasza strona internetowa jest regularnie aktualizowana i dostosowywana do wymagań dostępności. Obecnie trwają prace nad dostosowaniem funkcjonujących rozwiązań do wymogów WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Dostępność architektoniczna

Bank Spółdzielczy w Bieczu w ramach dostępności architektonicznej dysponuje lokalami z wejściem umożliwiającym poruszanie się osobom na wózkach inwalidzkich w następujących lokalizacjach:

- Oddział w Jasle ul. Stroma 2, 38-200 Jasło
 - Filia w Jasle ul. Baczyńskiego 15b, 38-200 Jasło
 - Filia w Jasle ul. Rafineryjna 1A, 38-200 Jasło
 - Filia w Jasle ul. Staszica 22, 38-200 Jasło
 - Filia w Jasle ul. Mickiewicza 108, 38-200 Jasło
- Oddział w Bieczu:
 - Filia w Bieczu ul. K. Wielkiego 18, 38-340 Biecz
 - Filia w Gorlicach ul. Ogrodowa 2, 38-300 Gorlice
 - Filia w Gorlicach ul. Solidarności 1, 38-300 Gorlice
 - Filia w Krośnie ul. Pow. Warszaw. 13, 38-400 Krosno
 - Punkt Obsługi Klienta 38-306 Libusza 688
- Oddział w Skołyszynie 38-242 Skołyszyn 250

W wybranych lokalizacjach przed budynkami istnieje możliwość skorzystania z parkingu z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.

Do budynków i wszystkich jego pomieszczeń przeznaczonych do obsługi Klientów można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.

Bank Spółdzielczy w Bieczu zapewnia możliwość swobodnego dostępu architektonicznego do bankomatów w następujących lokalizacjach:

- Oddział w Jasle ul. Stroma 2, 38-200 Jasło

- Filia w Jaśle ul. Baczyńskiego 15b, 38-200 Jasło
- Filia w Jaśle ul. Rafineryjna 1A, 38-200 Jasło
- Filia w Jaśle ul. Staszica 22, 38-200 Jasło
- Filia w Jaśle ul. Mickiewicza 108, 38-200 Jasło
- Delikatesy Centrum w Osobnicy
- Oddział w Bieczu:
 - Filia w Bieczu ul. K. Wielkiego 18, 38-340 Biecz
 - Filia w Gorlicach ul. Ogrodowa 2, 38-300 Gorlice
 - Filia w Gorlicach ul. Solidarności 1, 38-300 Gorlice
 - Filia w Krośnie ul. Pow. Warszaw. 13 38-400 Krosno
 - Punkt Obsługi Klienta 38-306 Libusza 688
 - Delikatesy Centrum w Rożnowicach
- Oddział w Dębowcu 38-220 Dębowiec 519
- Oddział w Skołyszynie 38-242 Skołyszyn 250

W ramach spełnienia wymagań dostępności prawie wszystkie bankomaty zostały opatrzone naklejkami z oznaczeniem w braille. Wspomnianej naklejki nie posiadają urządzenia w Oddziale Banku w Bieczu, w Oddziale Banku w Jaśle i w Oddziale Banku w Tarnowcu.

Obecnie trzy urządzenia posiadają usługę asysty głosowej, która jest dostępna w lokalizacji:

- Oddział w Jaśle ul. Stroma 2 38-200 Jasło
- Filia w Bieczu ul. K. Wielkiego 18, 38-340 Biecz
- Filia w Jaśle ul. Staszica 22, 38-200 Jasło.

Wszystkie bankomaty posiadają naklejkę sieci Planet Cash.

Bank Spółdzielczy w Bieczu zapewnia, że w celu realizacji wymagań Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, sukcesywnie będzie wdrażał nowe rozwiązania techniczne w zakresie dostępności informacyjno – komunikacyjnej oraz zadba o podnoszenie świadomości i kompetencji pracowników w zakresie zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Obecnie Bank Spółdzielczy w Bieczu, w zależności od potrzeb zgłaszanych przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami, zapewnia alternatywne rozwiązania, stosując indywidualnie podejście do każdego Klienta.

Wniosek o zapewnienie dostępności

Dbając o osoby ze szczególnymi potrzebami Bank wprowadził wniosek o zapewnienie dostępności. Jeśli wystąpi potrzeba rozszerzenia dostępności usługi lub produktu oferowanego przez Bank, Klient może złożyć wniosek o zapewnienie dostępności. Wniosek można złożyć:

- 1) na piśmie – osobiście w placówce Banku lub przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
- 2) na adres do doręczeń elektronicznych Banku – **AE:PL-82302-89959-RFAGH-19**
- 3) ustnie – telefonicznie pod nr [13 447 12 81](tel:134471281) lub osobiście podczas wizyty w placówce Banku;
- 4) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – adres e-mail: reklamacje@bsbiecz.pl lub poprzez usługę *Wiadomości* w aplikacji mobilnej BSGo.

Bank rozpatrzy wniosek w terminie do 7 dni od daty jego otrzymania.

Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Deklaracji.

Procedura wnoszenia skarg

Klient, będący konsumentem w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, ma prawo złożyć skargę na niezapewnianie wymagań dostępności przez produkt lub usługę.

Skargi rozpatrywał będzie *Zespół Rozliczeń i Reklamacji* terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank w tym terminie zawiadamia o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin do rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od otrzymania skargi.

Skargę można złożyć:

- 1) na piśmie – osobiście w placówce Banku lub przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe;
- 2) na adres do doręczeń elektronicznych Banku – **AE:PL-82302-89959-RFAGH-19**
- 3) ustnie – telefonicznie pod nr 13 448 71 36 lub osobiście podczas wizyty w placówce Banku;
- 4) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – adres e-mail: reklamacje@bsbiecz.pl lub poprzez usługę *Wiadomości* w aplikacji mobilnej BSGo.

Zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, skarga zawiera:

- 1) imię i nazwisko konsumenta;
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
- 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank.

Skargę, która nie będzie zawierała powyższych informacji, Bank pozostawi bez rozpoznania.

W skardze można wskazać preferowany sposób zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt lub usługę.

Wzór skargi stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Deklaracji.

Dane wnioskodawcy:

.....
Imię i nazwisko

.....
Adres do korespondencji

.....
Numer telefonu

.....
Adres e-mail

Wniosek o zapewnienie dostępności

Wnoszę o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej w zakresie produktu lub usługi oferowanych przez Bank, ponieważ:

.....
.....
.....

Proszę o zapewnienie dostępności poprzez:

.....
.....
.....

Wskazanie placówki Banku (jeśli wniosek dotyczy dostępności architektonicznej):

.....

Sposób, w jakim Bank ma się ze mną skontaktować:

- ☐ listownie na podany adres korespondencyjny
- ☐ telefonicznie
- ☐ elektronicznie na adres e-mail
- ☐ Wiadomość z wykorzystaniem aplikacji mobilnej BSGo

.....
Podpis (nie jest wymagany)

.....
miejscowość i data

.....
Imię i nazwisko

.....
Adres do korespondencji

.....
Adres e-mail lub nr telefonu

Bank Spółdzielczy w Bieczu
ul. Rynek 15
38-340 Biecz

Skarga na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności

Niniejszym wnoszę skargę na niezapewnienie przez Bank Spółdzielczy w Bieczu wymagań dostępności produktu/usługi*. Bank nie spełnia wymogów dostępności informacyjno-komunikacyjnej lub architektonicznej, ponieważ:

.....
.....
.....
.....
.....

.....
Podpis (nie jest wymagany)

*skreślić niepotrzebne