

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Hajnówce

Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Hajnówce 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 oraz 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.BSHAJNOWKA.PL

Nasza strona internetowa 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.

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia przedstawiono poniżej:

Niedostępne treści:

- ✓ nie wszystkie dokumenty pdf są dostępne cyfrowo (dokumenty utworzone poprzez skan dokumentu papierowego, błędy w formatowaniu, brak tekstów alternatywnych),
- ✓ załączniki publikowane jako skany dokumentów w formie plików PDF nie są dostępne cyfrowo,
- ✓ niektóre treści zostały opublikowane w serwisie z grafikami, które zawierają tekst, ponieważ treść na grafice była niezbędna do skutecznej komunikacji danego zagadnienia,
- ✓ część z opublikowanych zdjęć nie posiada opisu alternatywnego, mają one charakter promocyjny i nie są wykorzystywane do realizacji bieżących zadań.
- ✓ Na stronie mogą znajdować się filmy, które nie mają napisów. Wynika to z faktu, że w większości udostępniliśmy je przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej.
- ✓ Na stronie znajdują się archiwalne materiały przedstawiające w sposób graficzny część procesów i programów Banku Spółdzielczego w Wąsewie. Z uwagi na ich archiwalny charakter nie ma zasadności dostosowywania takich materiałów.

Skróty klawiszowe:

Na stronie internetowej można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych. Można użyć klawisza [TAB] oraz [Shift] + [TAB] oraz [ENTER] na klawiaturze, aby nawigować na stronie.

Ostatnie badanie dostępności strony zostało przeprowadzone 26 czerwca 2025 r. za pomocą narzędzia google - <https://pagespeed.web.dev/>. Wynik oceny wskazuje, że strona internetowa <https://www.bswasewo.pl> spełnia wymogi dostępności w 95%.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Bankowość elektroniczna

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.

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

Struktura treści i nawigacja:

- ✓ **Brak głównego nagłówka:** Na stronach nie zastosowano odpowiedniego znacznika, który powinien być używany jako główny nagłówek dokumentu. Utrudnia to korzystanie ze strony osobom posługującym się czytnikami ekranu, które oczekują logicznej hierarchii nagłówków.
- ✓ **Brak logicznej struktury nagłówków:** Strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.

- ✓ **Ramki bez tytułu:** Niektóre osadzone ramki nie posiadają odpowiedniego atrybutu co utrudnia zrozumienie ich zawartości dla osób korzystających z technologii wspomagających.
- ✓ **Brak ról prezentacyjnych w tabelach układowych:** Tabele stosowane do rozmieszczania elementów graficznych nie mają przypisanej odpowiedniej roli, co może prowadzić do ich niewłaściwego odczytu jako struktury danych.
- ✓ **Tabele danych bez opisów lub z błędnymi nagłówkami:** Niektóre tabele prezentujące dane nie zawierają odpowiednich nagłówków lub opisów, co utrudnia interpretację informacji, zwłaszcza dla osób niewidomych.
- ✓ **Nieintuicyjna kolejność fokusu:** Przemieszczanie się pomiędzy elementami strony za pomocą klawiatury odbywa się w nielogicznej kolejności, co może prowadzić do zagubienia się w treści.
- ✓ **Brak widocznego fokusu:** Niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.

Elementy graficzne i treści dynamiczne

- ✓ **Brak alternatywy dla treści wizualnych:** Wizualnie istotne informacje prezentowane wyłącznie wizualnie nie posiadają tekstowej alternatywy, co uniemożliwia ich zrozumienie osobom niewidomym.
- ✓ **Brak opisu alternatywnego dla grafik:** Elementy graficzne zawierające ważne informacje nie posiadają prawidłowo zdefiniowanego atrybutu, co powoduje, że są one niewidoczne dla czytelników ekranu.
- ✓ **Brak opisu migających treści:** Migające i animowane elementy nie mają opisów ani komunikatów kontekstowych dla technologii asystujących.
- ✓ **Brak możliwości zatrzymania animacji:** Niektóre migające i poruszające się treści nie mogą zostać wstrzymane przez użytkownika, co może być niebezpieczne dla osób z epilepsją lub rozpraszające dla innych użytkowników.
- ✓ **Brak etykiet dla widoków:** Niektóre widoki strony nie zawierają odpowiednich etykiet, przez co technologie wspomagające nie są w stanie prawidłowo ich zidentyfikować.

Formularze i interakcja

- ✓ **Brak etykiet przy polach formularza:** Wielu pól formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
- ✓ **Brak grupowania powiązanych pól:** Powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
- ✓ **Brak informacji o błędzie lub tylko w formie wizualnej:** Komunikaty o błędach są przekazywane wyłącznie wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
- ✓ **Brak podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu:** Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.
- ✓ **Brak możliwości poprawy danych przed wysłaniem:** W niektórych przypadkach nie ma możliwości korekty danych przed ich ostatecznym przesłaniem.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- ✓ **Brak atrybutu lang w znaczniku HTML:** Strona nie zawiera zdefiniowanego języka głównego dokumentu w znaczniku <html>, co może powodować problemy z interpretacją języków przez czytniki ekranu.
- ✓ **Brak definicji języka dla treści obcojęzycznych:** Fragmenty tekstu w językach innych niż domyślny nie są odpowiednio oznaczone atrybutem lang, co może prowadzić do błędów w wymowie.
- ✓ **Brak deklaracji DTD:** Kod strony nie zawiera definicji typu dokumentu (DTD), co może wpływać na interpretację struktury strony przez przeglądarki.
- ✓ **Użycie przestarzałych tagów HTML:** W kodzie znajdują się znaczniki takie jak <link>, <border> używane do celów prezentacyjnych, które nie są zgodne z aktualnymi standardami dostępności.

Wizualne aspekty i kontrast

- ✓ **Zbyt niski kontrast tekstu:** Niektóre teksty mają zbyt niski kontrast w stosunku do tła (np. 2.15:1), co może uniemożliwić ich odczytanie przez osoby z dysfunkcjami wzroku.

- ✓ **Zbyt niski kontrast elementów interfejsu:** Elementy interfejsu, takie jak przyciski czy ikony, nie spełniają minimalnych wymogów kontrastu (3:1).
- ✓ **Nieprzystosowane jednostki czcionek:** W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.
- ✓ **Problemy z odstępami między liniami:** Zmiana odstępów między liniami może powodować na siebie nachodzenie elementów tekstowych, co ogranicza ich czytelność.

Responsywność i interakcja użytkownika

- ✓ **Treści otwierają się w nowym oknie bez ostrzeżenia:** Niektóre linki otwierają nowe okna lub zakładki bez uprzedniego poinformowania użytkownika, co może zakłócać jego doświadczenie.
- ✓ **Puste linki:** W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
- ✓ **Brak informacji o formacie dokumentów:** Linki prowadzące do dokumentów nie zawierają informacji o formacie pliku, jego rozmiarze czy języku, co utrudnia świadome pobieranie treści.
- ✓ **Treści wymagają przewijania poziomego:** Na niektórych ekranach treści nie mieszczą się w szerokości okna przeglądarki, co wymusza przewijanie w poziomie, co jest szczególnie problematyczne dla użytkowników mobilnych.
- ✓ **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury:** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- ✓ **Skrypt usuwa fokus:** W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury.
- ✓ **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia:** Niektóre akcje (np. kliknięcie "Wyloguj") powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

Aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: Nasz Bank

Nasza aplikacja mobilna 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.

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji Nasz Bank (platforma Android)**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej:

- 1. Nakładające się elementy klikalne:** Wykryto, że niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski, pola wyboru) na ekranie mapy mają nałożone na siebie obszary aktywacji. Powoduje to, że użytkownik może przypadkowo aktywować niewłaściwy element, np. gdy próbuje wybrać placówkę na mapie, która współdzieli przestrzeń z innym klikalnym komponentem. Taka sytuacja utrudnia precyzyjną nawigację osobom z niepełnosprawnością motoryczną oraz użytkownikom korzystającym z technologii asystujących.
- 2. Zbyt małe elementy dotykowe:** Niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski) mają wymiary mniejsze niż zalecane 48×48 dp, co znacząco utrudnia ich precyzyjną aktywację. Szczególnie dotkliwy jest to problem dla użytkowników z ograniczoną sprawnością motoryczną (taką jak drżenie rąk) oraz osób korzystających z urządzeń wspomagających. Taka implementacja zwiększa ryzyko przypadkowych aktywacji niewłaściwych elementów interfejsu.
- 3. Brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności:** Wykryto elementy interfejsu (np. przyciski nawigacyjne), które nie posiadają właściwie zdefiniowanych etykiet dostępności (contentDescription w Androidzie). W rezultacie czytniki ekranu takie jak TalkBack odczytują jedynie techniczne identyfikatory elementów (np. "new_toolbar_back") lub w ogóle nie przekazują informacji o ich funkcjonalności. Ta sytuacja stanowi poważną barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących, którzy pozbawieni są kluczowych informacji o przeznaczeniu i działaniu kontrolki.
- 4. Niewystarczający kontrast elementów graficznych:** W aplikacji występują przypadki, w których komponenty wizualne (takie jak ikony, przyciski czy elementy ilustracyjne) nie zapewniają minimalnego wymaganego kontrastu 3:1 w stosunku do tła. To niedostosowanie wizualne znacząco ogranicza możliwość poprawnego postrzegania interfejsu przez użytkowników z różnymi formami niepełnosprawności wzroku, w tym osób z zaburzeniami rozpoznawania kolorów. Dodatkowo, niski kontrast zmniejsza czytelność interfejsu w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o ograniczonych parametrach wyświetlacza, co bezpośrednio wpływa na ogólną użyteczność aplikacji.

5. Niewystarczający kontrast tekstu: W aplikacji zidentyfikowano obszary, w których tekst wyświetlany jest w kolorystyce niespełniającej minimalnych wymagań kontrastowych. Stosunek jasności między kolorem czcionki a tłem jest zbyt niski, przez co treść staje się trudna do odczytania, zwłaszcza w przypadku tekstów o standardowych i małych rozmiarach.

Sytuacja ta stanowi szczególną barierę dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami wzroku, w tym dla użytkowników z zaburzeniami rozpoznawania kolorów czy problemami z akomodacją oka. Również w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o słabej jakości wyświetlacza, treści stają się praktycznie nieczytelne.

Problem jest szczególnie widoczny w przypadku mniejszych czcionek (poniżej 18 punktów), gdzie wymagania dostępności są najbardziej restrykcyjne.

6. Niedostępne treści tekstowe: Nieudostępnione teksty w elementach graficznych: Wykryto przypadki, gdy tekst osadzony w grafikach pozostaje niedostępny dla technologii asystujących z powodu braku odpowiednich opisów alternatywnych (contentDescription). Dodatkowo, zastosowanie niestandardowych czcionek lub specjalnych znaków może powodować problemy z ich prawidłową interpretacją przez czytniki ekranu.

7. Niewłaściwie zaimplementowane komponenty interfejsu: Wykryto użycie niestandardowego komponentu ViewPager, który nie jest w pełni kompatybilny z technologiami asystującymi. Element ten może nie być prawidłowo interpretowany przez czytniki ekranu (np. TalkBack), co utrudnia osobom niewidomym zrozumienie jego zawartości i funkcji. Dodatkowo, implementacja ogranicza możliwość nawigacji między stronami za pomocą klawiatury, stanowiąc barierę dla użytkowników poruszających się w ten sposób.

8. Niejednoznaczne etykiety elementów: Wykryto przypadki, gdy różne typy elementów (np. statyczne nagłówki i interaktywne przyciski) posiadają identyczne etykiety dla czytników ekranu. Ta sytuacja, gdzie np. zarówno nagłówek jak i przycisk są oznaczone tą samą etykietą "Historia", wprowadza dezorientację użytkowników technologii asystujących. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu.

9. Problem z adaptacyjnością skalowania tekstu: Nieprawidłowe skalowanie tekstu w interfejsie aplikacji. Wykryto przypadki, gdy elementy TextView mają sztywno zdefiniowaną wysokość w pikselach (dp), podczas gdy rozmiar tekstu jest ustawiony w jednostkach skalowalnych (sp) lub reaguje na zmiany w ustawieniach dostępności systemu. Ta rozbieżność powoduje, że przy zwiększeniu rozmiaru czcionki przez użytkownika tekst zostaje przycięty przez kontener lub nachodzi na sąsiednie elementy interfejsu, utrudniając lub uniemożliwiając odczytanie treści osobom z dysfunkcjami wzroku.

10. Nieuporządkowana struktura nagłówków: Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.

11. Problemy z formularzami:

Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności, Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza.

12. Ograniczenia funkcjonalne:

Brak możliwości zmiany orientacji ekranu,
Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa).

13. Dokumentacja i wsparcie:

Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji Nasz Bank (platforma iOS)**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej:

Elementy graficzne

- ✓ **Brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności elementów graficznych:** Niektóre elementy graficzne, które niosą informację, nie mają dostępnego cyfrowo testu alternatywnego. Czytniki ekranu nie odczytują informacji o ich funkcjonalności, co stanowi barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących.
- ✓ **Brakujące etykiety dostępności:** Niektóre informacje są przekazywane jedynie za pomocą koloru lub pogrubienia tekstu i nie posiadają dodatkowego opisu odczytywanego przez czytnik ekranu (np.

informacja o nieodeczytanej wiadomości), Powoduje to, że informacje te są niedostępne dla osób korzystających z czytników ekranu.

- ✓ **Niewystarczający kontrast:** Niektóre elementy interfejsu aplikacji (np. przyciski, ikony) mają niski kontrast w stosunku do tła, co może uniemożliwić odczytanie ich przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- ✓ **Brak współpracy z mechanizmem wzmocnienia kontrastu:** Nie wszystkie elementy interfejsu aplikacji współpracują z mechanizmem wzmocnienia kontrastu, co może uniemożliwić odczytanie ich przez osoby z dysfunkcjami wzroku.

Elementy interaktywne

- ✓ **Niejednoznaczne etykiety elementów interaktywnych:** Niektóre elementy interfejsu (głównie przyciski) nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi, a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu.
- ✓ **Niejednoznaczny stan kontrolki:** Stan niektórych kontrolki interfejsu (głównie przełączników) nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikom korzystającym z technologii wspomagających.

Struktura informacji

- ✓ **Nieuporządkowana struktura nagłówków:** Niektóre treści tekstowe nie mają uporządkowanej struktury nagłówków odczytywanych przez czytnik ekranu. Utrudnia to nawigację osobom posługującym się czytnikami ekranu.

Formularze

- ✓ **Brak etykiet dostępności pól formularzy:** Niektóre pola formularzy nie mają etykiety dostępnej cyfrowo, przez co technologie wspomagające nie są w stanie prawidłowo ich zidentyfikować. Może to powodować problemy z prawidłowym uzupełnieniem formularza osobom korzystającym z technologii wspomagających.
- ✓ **Brak sugestii dotyczących oczekiwanej wartości pól formularzy:** Niektóre pola formularza nie mają dostępnych sugestii dotyczących formatu, typu i oczekiwanych wartości. Utrudnia to użytkownikowi korektę wprowadzonych danych.

Możliwość obsługi

- ✓ Ze względów bezpieczeństwa nie ma możliwości sterowania limitami czasu.
- ✓ Brak możliwości zmiany orientacji ekranu.

Dokumentacja i wsparcie

- ✓ Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności.

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: kredyty 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.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku lub drogą mailową,
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówkach banku oraz 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.

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:

- ✓ Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- ✓ Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Skontaktuj się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej oraz mailowo:

centrala@bshajnowka.pl.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

1. Bank Spółdzielczy w Hajnówce dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej troski Bank korzysta z bankomatów, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
2. W bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która pozwala osobom niewidomym lub słabowidzącym na samodzielne korzystanie z urządzenia. Głosowe instrukcje prowadzą użytkownika przez procesy takie jak wybór opcji, wpisywanie PIN-u czy pobieranie gotówki. Bankomat posiada gniazdo słuchawkowe.
3. Wysoki kontrast ekranu i klawiszy: w bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwi łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem.
4. Bezdotykowa obsługa: Bankomaty umożliwiają również obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną. Karty zawierające elementy wypukłe (np. nr karty) w pełni spełniają wymogi regulacyjne.
5. Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń, Bank Spółdzielczy w Hajnówce dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów.

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Centrala Banku Spółdzielczego w Hajnówce, ul. Piłsudskiego 12, 17-200 Hajnówka

1. Do wejścia prowadzą schodki, jednak obok znajduje się podjazd przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły.
3. Sala obsługi klienta znajduje się na parterze budynku.
4. Bankomat Banku ma swobodny dostęp architektoniczny dla osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.
5. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
6. W budynku na parterze na Sali obsługi klienta znajduje się pętla indukcyjna.
7. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
8. Brak jest tłumacza języka migowego.
9. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

10. W pobliżu budynku w odległości ok. 100 metrów znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
11. Komunikacja publiczna - przystanek autobusowy poniżej 100 m od placówki.
12. Budynek posiada dwie kondygnacje. W budynku brak schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych.
13. Budynek nie posiada windy.
14. W razie potrzeby obsługa osób ze specjalnymi potrzebami odbywa się w ogólnodostępnym wydzielonym pomieszczeniu zlokalizowanym na parterze,

Oddział Banku Spółdzielczego w Kleszczelach, ul. Plac Parkowy 13, 17-250 Kleszczele:

1. Wejście do budynku prowadzą schody brak jest podjazdu przystosowanego dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego,
3. W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze.
4. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
5. W budynku na parterze na Sali obsługi klienta znajduje się pętla indukcyjna
6. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
7. Bankomat znajdujący się w tej placówce nie posiada dostępu architektonicznego dla osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.
8. Brak jest tłumacza języka migowego.
9. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Oddział Banku Spółdzielczego w Mielniku, ul. Kościuszki 1, 17-307 Mielnik:

1. Wejście do budynku prowadzą schody brak jest podjazdu przystosowanego dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość.
3. W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze.
4. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
5. Bankomat znajdujący się w tej placówce nie posiada dostępu architektonicznego dla osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.
6. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
7. Brak jest tłumacza języka migowego.
8. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Oddział Banku Spółdzielczego w Nurcu Stacji ul. Żerzycka 19, 17-330 Nurzec Stacja

1. Wejście do budynku prowadzą 4 schodki, obok znajduje się podjazd przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość.
3. W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze.
4. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
5. Bankomat znajdujący się w tej placówce posiada swobodny dostęp architektoniczny dla osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.
6. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
7. Brak jest tłumacza języka migowego.
8. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
9. W pobliżu budynku w odległości ok. 10 metrów znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Punkt Obsługi Klienta w Białowieży ul. Parkowa 2, 17-230 Białowieża

1. Wejście do budynku bez barier architektonicznych.
2. W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze.
3. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
4. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
5. Brak jest tłumacza języka migowego.
6. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
7. W pobliżu budynku w odległości ok. 10 metrów znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Punkt Obsługi Klienta w Czyżach 98, 17-207 Czyże

2. Wejście do budynku bez barier architektonicznych.
3. W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze.
4. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
5. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
6. Brak jest tłumacza języka migowego.
7. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
8. W pobliżu budynku w odległości ok. 10 metrów znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Punkt Obsługi Klienta w Czeremsze ul. 1Maja 86 D, 17-240 Czeremcha

1. Wejście do budynku nie jest przystosowane dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich posiada schody.
2. Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego.
3. W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na piętrze.
4. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
5. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
6. Brak jest tłumacza języka migowego.
7. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Punkt Obsługi Klienta w Dubiczach Cerkiewnych ul. Główna 65, 17-204 Dubicze Cerkiewne

1. Wejście do budynku nie jest przystosowane dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich posiada schody.
2. Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego.
3. W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze.
4. W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
5. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
6. Brak jest tłumacza języka migowego.
7. Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

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). 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 Bankiem pod numerem telefonu: + 85 682 28 20.
2. pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Hajnówce, ul. Piłsudskiego 12, 17-200 Hajnówka,
3. osobiście – w najbliższej placówce Banku Spółdzielczego w Hajnówce,
4. elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (centrala@bshajnowka.pl) • elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-13167-46931-DVBVC-28 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

1. Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
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 zajmiemy 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).

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:

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).

Data sporządzenia deklaracji: 26.06.2025 r.