

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Głogowie Małopolskim

Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Głogowie Małopolskim 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. Dlatego stopniowo i konsekwentnie wdrażamy rozwiązania, które sprzyjają dostępności, zarówno w przestrzeni cyfrowej, jak i w placówkach banku.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty.

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

Nasza strona internetowa jest regularnie aktualizowana i dostosowywana do wymagań dostępności, zgodnie z Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dnia 26 kwietnia 2024 r.

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wymogami ustawy z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

Wtyczka dostosowująca stronę

Zainstalowano Ally Web Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Linki wizualne

Większość linków na stronie jest wyróżniona wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

Obsługa skrótów klawiszowych

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- skala szarości,
- wysoki kontrast,
- negatywny kontrast,
- jasne tło,
- podświetlenie linków,
- czytelna czcionka,
- czytnik ekranu.

Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

Wersja wysokiego kontrastu

Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie) lub klawiatury (klawisze TAB i ENTER).

Brak pułapek klawiaturowych

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

Brak elementów dźwiękowych i migających

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.

Spójność układu

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

Ograniczenia w dostępności

Nie wszystkie elementy serwisu spełniają jeszcze w pełni wymogi dostępności:

- część załączonych dokumentów nie posiada warstwy tekstowej (są skanami),
- część plików graficznych nie zawiera opisów alternatywnych,
- niektóre dokumenty nie posiadają prawidłowej struktury, np. hierarchii nagłówków,
- w serwisie nie ma mechanizmu otwierającego nowe okno bez udziału użytkownika,

- niektóre elementy strony nie posiadają etykiet aria-label.

Badanie dostępności

Ostatnie badanie dostępności strony zostało przeprowadzone 27 czerwca 2025 r. za pomocą narzędzia Accessibility Insights for Web i Lighthouse.

Wynik oceny wskazuje, że strona internetowa <https://www.bsglogow.pl/> spełnia wymogi dostępności w 89 – 95%.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Usługi bankowości elektronicznej (tj. bankowość internetowa i aplikacja mobilna) świadczone są przy udziale zewnętrznych dostawców systemów informatycznych (Asseco Poland S.A.). Na chwilę obecną, zgodnie z informacją od Dostawcy, systemy te spełniają wymagania dostępności w ok. 35%.

Prowadzone są intensywne prace mające na celu pełne dostosowanie systemów bankowości internetowej i mobilnej do wymogów ustawy poprzez kompleksową implementację wytycznych WCAG 2.1 (poziom A i AA) w zakresie elementów bezpośrednio dotyczących tych systemów. Wdrożenie finalnej, dostosowanej wersji aplikacji przewidziane jest 24 listopada 2025 r. Po tym terminie aplikacja będzie w pełni zgodna z obowiązującymi przepisami w zakresie dostępności, odpowiadając wymogom standardu WCAG 2.1 na poziomie AA.

Bank niezwłocznie poinformuje o pełnej dostępności systemów bankowości elektronicznej, w tym w zakresie WCAG na poziomie A/AA i dostępnego PDF.

Dostępność kanału telefonicznego

Nasza Telefoniczna usługa na hasło czynna jest w dni robocze w godzinach naszej pracy pod numerami telefonicznymi udostępnionymi na naszej stronie internetowej przy każdej naszej placówce. Telefoniczna usługa na hasło pozwala uzyskać, na ustalone z nami hasło informacje o saldzie rachunku, dostępnych środkach, odsetkach i obrotach na wszystkich Twoich rachunkach. Dodatkowo poprzez kanał telefoniczny zapewniamy możliwość uzyskania informacji o naszych usługach i zasadach ich obsługi.

Pamiętaj o zabezpieczeniu hasła do tej usługi przed osobami nieupoważnionymi

Dostępna również jest Infolinia dotycząca obsługi kart (zastrzeżenie kart) czynna 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu:

- 828 828 828 lub
- (+48) 86 215 50 50

Możesz także porozmawiać z infolinią za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę www.bsglogowmlp.pl, a następnie kliknij Tłumacz Migowy, wybierz wariant „Tłumacz PJM na infolinii”. Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni na infolinię i pomoże załatwić Twoją sprawę. Tłumacz jest dostępny codziennie w godzinach 8-20.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Nasze usługi są dostępne przede wszystkim w bezpośrednim kontakcie z naszymi pracownikami. Jeżeli wymaga tego charakter usługi, umożliwiamy również kontakt za pośrednictwem innych kanałów komunikacji – w tym telefonicznie.

Informacje o naszej ofercie można uzyskać w naszych placówkach, na stronie internetowej i telefonicznie.

Przygotowujemy treści umów i regulaminów w formatach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Obecnie dokumenty te nie w pełni spełniają standardy dostępności, ale pracujemy nad ich dostosowaniem.

Możesz złożyć wniosek o przygotowanie alternatywnej formy dokumentów. Wniosek złożysz osobiście, w formie pisemnej w naszych placówkach.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie www.bsglogowmlp.pl,
- 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,
- jesteśmy w trakcie wprowadzania zmian polegających na przygotowaniu i sukcesywnym udostępnieniu dokumentów w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1), dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami będą mogły samodzielnie zapoznać się z dokumentami – np. z pomocą czytników ekranowych.

Część dokumentów kierowanych do klientów nie jest pisana w prostym języku. Sukcesywnie pracujemy nad pozostałymi dokumentami dotyczącymi świadczonych przez nas usług bankowości detalicznej.

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.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy naszych placówek zostali przeszkoleni z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach:

- pętle indukcyjne: systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,
- pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

Dostępność bankomatów

Bank posiada 8 bankomatów własnych zlokalizowanych przy placówkach Banku. Bankomaty nie spełniają wymagań dostępności. Zostały zakupione przed 28.06.2025r. i zgodnie z ustawą możemy świadczyć usługi przy wykorzystaniu tych bankomatów.

Aby zapewnić dostępność najszerszemu kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami, umożliwiamy korzystanie z bezpłatnej sieci bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Warto jednak pamiętać, że dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek, oznaczone są symbolami graficznymi.

Bank nie posiada toalet ogólnodostępnych dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Symbole graficzne (znajdujące się na stronie internetowej) wraz z ich opisem, którymi posługujemy się dla objaśnienia dostępności architektonicznej/udogodnień w naszych placówkach.

	symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie dla osób poruszających się na wózku
	symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie dla osób poruszających się na wózku z asystą
	symbol opisujący możliwość wejścia do placówki z psem asystującym / przewodnikiem
	symbol opisujący dostępność w placówce urządzenia wspomagającego słuch (pętla indukcyjna) dla osób niedosłyszących, które korzystają z aparatów słuchowych lub implantów
	symbol określający parking przy placówce Banku bądź w odległości do 100 metrów od placówki
	symbol określający parking z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych przy placówce Banku bądź w odległości do 100 metrów od placówki

Centrala Banku



- Do placówki prowadzą kilkustopniowe schody bez podjazdu dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- W placówce jest dostępna pętla indukcyjna.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramki do składania podpisu.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Przy placówce dostępny jest parking publiczny z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych.

Oddział w Raniżowie



- Do placówki prowadzą schody bez podjazdu dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- W placówce jest dostępna pętla indukcyjna.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramki do składania podpisu.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Przy placówce nie ma parkingu, jest możliwość zaparkowania na parkingu publicznym po drugiej stronie ulicy bez wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych.

Oddział w Markowej



- Do placówki prowadzą schody bez podjazdu dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- W placówce jest dostępna pętla indukcyjna.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramki do składania podpisu.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Przy placówce dostępny jest parking dla klientów Banku bez wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych.

Oddział w Dzikowcu



- Do placówki mieszczącej się na pierwszym piętrze w budynku Urzędu Gminy prowadzi wejście dostosowane dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim oraz winda.

- W placówce jest dostępna pętla indukcyjna.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramki do składania podpisu.
- Do budynku można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Przy budynku Urzędu Gminy dostępny jest parking wraz z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych.

Oddział w Świlczy



- Do placówki prowadzą schody z podjazdem dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- W placówce jest dostępna pętla indukcyjna.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramki do składania podpisu.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Przy placówce dostępny jest publiczny parking wraz z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych.

Filia w Głogowie Małopolskim



- Wejście do placówki jest dostosowane dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- W placówce nie zainstalowano pętli indukcyjnej, jest możliwość zapewnienia sprzętu po wcześniejszym zgłoszeniu takiego zapotrzebowania.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramka do składania podpisu.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Placówka znajduje się w pobliżu przystanku komunikacji publicznej.
- Przy placówce dostępny jest publiczny parking z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych.

Punkt Kasowy w Husowie



- Do placówki prowadzą schody bez podjazdu dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramka do składania podpisu.
- W placówce nie zainstalowano pętli indukcyjnej, jest możliwość zapewnienia sprzętu po wcześniejszym zgłoszeniu takiego zapotrzebowania.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.

- Przy placówce dostępny jest parking dla klientów Banku bez wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych.

Punkt Kasowy w Rzeszowie



- Wejście do placówki prowadzi schody z podjazdem dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim, bezpośrednio do placówki prowadzą drzwi, wymagające użycia dużej siły, co powoduje, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcie pracownika punktu obsługi.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramka do składania podpisu.
- W placówce nie zainstalowano pętli indukcyjnej, jest możliwość zapewnienia sprzętu po wcześniejszym zgłoszeniu takiego zapotrzebowania.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Przy placówce dostępny jest publiczny parking bez wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych.

PK w Bratkowicach



- Do placówki prowadzi kilkustopniowe schody bez podjazdu dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- W placówce jest dostępna lupa powiększająca oraz ramka do składania podpisu.
- W placówce nie zainstalowano pętli indukcyjnej, jest możliwość zapewnienia sprzętu po wcześniejszym zgłoszeniu takiego zapotrzebowania.
- Do placówki można wejść z psem asystującym / przewodnikiem.
- Przy placówce dostępny jest publiczny parking bez wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych.

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). Przyjmemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Głogowie Małopolskim, ul. Rynek 23, 36-060 Głogów Małopolski lub na adres naszej dowolnej placówki,
- telefonicznie, przy czym zgłoszenie skargi przyjętej telefonicznie wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym (dane kontaktowe znajdziesz na stronie internetowej Banku),
- pocztą elektroniczną na adres: centrala-bs.glogowmalopolski@bankbps.pl,
- pisemnie lub ustnie w naszej dowolnej placówce, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym,
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-42409-47242-CDJIF-37 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 rozpatrzyć 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://bsglogowmlp.pl/o-banku/reklamacje/>

Data sporządzenia deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniej aktualizacji: 27 czerwca 2025 r.