# Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

## Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Piasecznie

### Wstęp do deklaracji

Bank Spółdzielczy w Piasecznie dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

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

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 co oferujemy w zakresie dostępności

#### *Struktura i nawigacja*

1. Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
2. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
3. Umożliwiamy szybkie przejście do treści głównej dzięki udostępnionemu linkowi, znajdującemu się na początku strony.
4. 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. Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem – stosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
4. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

#### *Grafiki i multimedia*

1. W materiałach wideo zapewniamy napisy, o ile materiał tego wymaga.

2. 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.

### Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to aplikacje **eBankNet** oraz **mobileNet.** Posiadają one rozwiązania cyfrowe umożliwiające klientom naszego Banku obsługę konta osobistego, realizację przelewów, zarządzanie kartami i lokatami oraz dostęp do historii transakcji.

**eBankNet** to aplikacja webowa służąca do zarządzania finansami osobistymi online. Udostępnia użytkownikom szereg funkcjonalności takich jak:

- logowanie do konta bez potrzeby fizycznej obecności w Banku,
- przeglądanie portfela i historii transakcji,
- wykonywanie przelewów krajowych (w tym tzw. szybkie przelewy i Sorbnet),
- wykonywanie przelewów zagranicznych,
- zakładanie i zarządzanie e-lokatami,
- doładowanie telefonu,
- zarządzanie zleceniami stałymi,
- zmianę danych profilowych, limitów i ustawień bezpieczeństwa.

**mobileNet dla systemu IOS oraz dla systemu Android,** to aplikacja mobilna na system iOS przeznaczona na urządzenia mobilne. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta bez potrzeby fizycznej obecności w Banku,
- przeglądanie portfela i historii transakcji,
- realizację przelewów (krajowych, przelewów na telefon BLIK, szybkich przelewów),
- generowanie i używanie kodów BLIK,
- doładowania telefonu,
- dostęp do rachunków, kart, lokat i kredytów,
- autoryzację transakcji,
- konfigurację ustawień użytkownika.

## Dostępność kanału telefonicznego

Infolinia jest czynna w godzinach: 8:00-18:00 w dni robocze pod numerem telefonu: 22 73 74 153 i 22 73 74 135

Jak dbamy o dostępność na infolinii?

- Staramy się, aby nasza infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich.

- Przeszkoliliśmy naszych konsultantów 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.

Na infolinii uzyskasz pomoc w zakresie:

1. Blokowania i odblokowania systemu bankowości internetowej i mobilnej.
2. Wsparcia w obsłudze systemu bankowości internetowej/mobilnej:
    - instalacji (parowania) aplikacji, instruktażu w zakresie generowania kodu parującego,
    - resetu/nadania hasła,
    - instruktażu o możliwych sposobach autoryzacji przelewów,
    - wykonywania przelewów krajowych w tym ZUS i US,
    - wykonywania przelewów zagranicznych,
    - zakładania, modyfikacji, likwidacji lokat,
    - przeglądania, drukowania szczegółów płatności,
    - doładowania kont telefonów komórkowych prepaid z rachunku bankowego.

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, przez formularz kontaktowy na stronie https://www.psbank.pl/vkontakt/ lub mailowo: centrala@psbank.pl

Dla klientów dostępna jest również infolinia Banku BPS S.A. do obsługi kart płatniczych - czynna 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu pod numerami telefonów:

- 801 321 456 lub
- 86 215 50 50 lub
- **(+48) 828 828 828 ogólnopolski system zastrzegania kart**

Na infolinii Banku BPS S.A. uzyskasz pomoc w zakresie zastrzegania, aktywacji lub blokowania karty płatniczej.

## 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.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale Banku, drogą mailową,
2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale Banku, drogą mailową.

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 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,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

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

## Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Dbamy 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 w ramach 5-ciu funkcjonalności:

1) Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille
2) Naklejki z oznaczeniem w Braille'u
3) Usługa asysty głosowej
4) Brak barier architektonicznych
5) Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

## Informacja o dostępności architektonicznej

| PLACÓWKA/ADRES | OBSŁUGA | BANKOMAT | Miejsce Parkingowe oznakowane |
|---|---|---|---|
| **Filia w Piasecznie**<br>**ul. Pod Bateriami 25** | tak - wejście z poziomu terenu | tak - wejście z poziomu terenu | tak |
| **Oddział w Goszczynie,**<br>**ul. Warszawska 19** | tak - pochylnia | tak - pochylnia | nie |
| **Oddział w Konstancinie-Jeziornie,**<br>**ul. Wilanowska 1** | tak - wejście z poziomu terenu | tak - wejście z poziomu terenu | tak |
| **Punkt Kasowy w Konstancinie-Jeziornie,**<br>**ul. Piaseczyńska 77** | tak - wejście z poziomu terenu | brak bankomatu | tak |
| **Filia w Kozienicach**<br>**ul. Warszawska 13** | tak - pochylnia | tak - pochylnia | tak |
| **Oddział w Lesznowoli**<br>**ul. Słoneczna 272** | tak - wejście z poziomu terenu | bankomat obcy | tak - parking bankowy |
| **Oddział w Magnuszewie**<br>**ul. Saperów 28** | nie - dojście po schodach | nie - dojście po schodach | nie |
| **Filia w Mogielnicy**<br>**ul. Zagańczyka 2** | nie - dojście po schodach | tak - wejście z poziomu terenu | tak - miejsca bankowe |
| **Oddział w Piasecznie**<br>**ul. Kościuszki 23** | nie - dojście po schodach | nie - dojście po schodach | tak |
| **Filia w Tarczynie**<br>**ul. Warszawska 11** | nie - dojście po schodach | tak - z poziomu terenu | nie |
| **Oddział w Warszawie**<br>**ul. Kolorowa 5** | nie - dojście po schodach | nie - dojście po schodach | nie |

## 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 masz trudności w korzystaniu z nich, uważasz, że nie są dla Ciebie dostępne – powiedz nam o tym. Twoją skargę potraktujemy poważnie i postaramy się odpowiedzieć jak najszybciej.

### Jak złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?

Masz prawo złożyć skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi lub produkty nie są dla Ciebie dostępne, czyli trudno Ci z nich korzystać. Każdą skargę przyjmujemy i odpowiadamy na nią.

### W jaki sposób złożyć skargę?

Możesz złożyć skargę na kilka sposobów:

- pisemnie pocztą tradycyjną, kierując pismo na adres korespondencyjny: Bank Spółdzielczy w Piasecznie – PS Bank, 05-500 Piaseczno, ul. Kościuszki 23,
- za pośrednictwem Infolinii tel.: (22) 73-74-117,
- pocztą elektroniczną na adres: skarga.dostepnosc@bspiaseczno.pl,
- pisemnie na formularzu lub ustnie w placówce naszego Banku – złożenie skargi w formie ustnej potwierdzane jest na formularzu skargi wypełnionym przez pracownika Banku,
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-48904-95697-THHSB-17 w ramach usługi e-Doręczenia.

### Pamiętaj: Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

#### Co napisać w skardze?

Twoja skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:

- Twoje imię i nazwisko,
- Datę złożenia skargi,
- Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego przez Ciebie sposobu kontaktu,
- wskazanie przez Ciebie produktu albo usługi, których dotyczy skarga,
- wskazanie Twojego wymagania dostępności, którego nie spełnia produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank,
- wskazanie preferowanego przez Ciebie sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo),
- Twój podpis.

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 personalnych i danych kontaktowych,
- Ta sama sprawa była już przez nas rozpatrywana i nic nowego się nie stało,
- Twoja skarga jest dla nas niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi,
- Twoja skarga nie dotyczy naszych produktów, usług bankowych lub ich dostępności.

**Ważne**: Jeśli nie zajmiemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy dlaczego.

## Ile czasu mamy na odpowiedź?

Każda skarga jest przez nas starannie rozpatrywana. Odpowiemy na Twoja skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

Jeśli Twoja sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Poinformujemy Ciebie o przyczynie zwłoki i powiemy, kiedy otrzymasz od nas odpowiedź.

## Jak dostaniesz odpowiedź?

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś swoja skargę e-mailem), chyba że zgodzisz się i wskażesz na inną formę.

W odpowiedzi przekażemy Tobie informacje o tym:

- 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?

Jeśli nasza odpowiedź na złożoną przez Ciebie skargę nie będzie satysfakcjonująca, możesz złożyć odwołanie do:

- Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę,
- Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli jesteś konsumentem),
- Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności.

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz również tutaj: www.psbank.pk/dostepnosc/

## Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządziliśmy na podstawie samooceny w oparciu o analizę mapy dostępności usług bankowości detalicznej dostępnych w naszym Banku.

Data sporządzenia deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 27 czerwca 2025 r.