

**Deklaracja zgodności oferty bankowości detalicznej Banku z zapisami Ustawy z dnia
26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych
produktów i usług przez podmioty gospodarcze**

Zarząd Banku Spółdzielczego w Niedzwicy Dużej, zwanego dalej: Bankiem, zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w następujących obszarach:

1. Dostępność architektoniczna
2. Dostępność cyfrowa,
3. Dostępność informacyjno – komunikacyjna.

W ramach bankowości detalicznej Bank oferuje następujące produkty bankowe dla klientów prywatnych na cele nie związane z działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub rolniczą:

1. Rachunki bieżące:
 - a. ROR, w tym rachunki dla osób nieletnich,
 - b. Rachunki Oszczędnościowo – Rozliczeniowe,
2. Depozyty terminowe,
3. Kredyty:
 - a. Kredyty w ROR,
 - b. Kredyty konsumpcyjne,
 - c. Hipoteczne, w tym kredyty mieszkaniowe,
4. Obsługa kasowa.

Jednocześnie Bank świadczy usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń (Bancassurance).

Produkty bankowe oraz związane z nimi usługi, są oferowane klientom w ramach trzech podstawowych kanałów dystrybucji:

1. W ramach bezpośredniej obsługi klientów w placówkach Banku,
2. Przez bankowość internetową – Internet Banking,
3. Bankowość mobilną,
4. Sieć bankomatów.

Produkty ubezpieczeniowe są świadczone w formie bezpośredniej obsługi klienta w placówkach Banku.

Dostępność architektoniczna

Placówki Banku Spółdzielczego w Niedzwicy Dużej są w większości dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

1. Wejścia do budynków są pozbawione barier architektonicznych lub wyposażone w podjazdy dla wózków,
2. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów,
3. Obsługa interesantów odbywa się na parterze budynku – możliwość samodzielnego poruszania się,
4. Pracownicy Banku zapewniają pełną asystę osobom z problemami w poruszaniu się,
5. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących,
6. W placówkach dostępne są toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchowymi,
7. Pracownicy placówek są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
8. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku,
9. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych.

Wykaz placówek Banku ze wskazaniem dostępności usług pod względem architektonicznym:

1. W Centrali Banku w Niedzwicy Dużej – placówka nie zapewnia w pełni dostępności – toaleta nie jest przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchowymi,
2. Oddział w Borzechowie – placówka zapewnia dostępność w wymienionych wyżej punktach od 1 do 9,
3. Oddział w Lublinie - placówka zapewnia dostępność w wymienionych wyżej punktach od 1 do 9.

Zarząd Banku podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych we wszystkich placówkach Banku.

Dostępność cyfrowa

Bank zapewnia dostępność cyfrową swoich usług internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 w zakresie:

1. Zapewnienie pełnej funkcjonalności za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (słuchu, wzroku, dotyku),
2. Dostosowanie komunikatów tekstowych do wymagań WCAG 2.1 – wielkość czcionki, odstępy, prosty język,
3. Możliwość rozszerzania, przybliżania komunikatów tekstowych,
4. Możliwość obsługi przez osoby niewidome lub niedowidzące,
5. Obsługa dotykowa,
6. Możliwość zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo – z wykorzystaniem udostępnionych przez Bank następujących kanałów sensorycznych: w formie cyfrowej, ustnej, informacji tekstowej,
7. Obsługa alternatywna – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku.

Bankowość internetowa – zapewniona jest częściowa dostępność (w punktach od 1 do 7 wymienionych wyżej). Brak dostępności w zakresie:

1. Obsługi za pomocą mowy, wydawanie poleceń głosowo,
2. Nagrań audio,
3. Nagrań w języku migowym,
4. Możliwości obsługi za pomocą Alfabetu Braille'a.

Aplikacja mobilna - zapewniona jest częściowa dostępność (w punktach od 1 do 7 wymienionych wyżej). Brak dostępności w zakresie:

1. Obsługi za pomocą mowy, wydawanie poleceń głosowo,
2. Nagrań audio,
3. Nagrań w języku migowym,
4. Możliwości obsługi za pomocą Alfabetu Braille'a.

Bankomat w Niedrzewicy Dużej – zapewniona jest częściowa dostępność jedynie w zakresie:

1. Możliwości zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo – z wykorzystaniem udostępnionych przez Bank następujących kanałów sensorycznych: w formie cyfrowej, ustnej, informacji tekstowej,
2. Obsługi alternatywnej – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku.

Bankomat w Borzechowie – zapewniona jest częściowa dostępność jedynie w zakresie:

1. Możliwości zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo – z wykorzystaniem udostępnionych przez Bank następujących kanałów sensorycznych: w formie cyfrowej, ustnej, informacji tekstowej,

2. Obsługi alternatywnej – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku.

Bankomat w Lublinie – zapewniona jest częściowa dostępność jedynie w zakresie:

1. Możliwości zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo – z wykorzystaniem udostępnionych przez Bank następujących kanałów sensorycznych: w formie cyfrowej, ustnej, informacji tekstowej,
2. Obsługi alternatywnej – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku.

Zarząd Banku we współpracy z dostawcami usług cyfrowych podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier cyfrowych.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Klienci mogą uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jednego kanału sensorycznego (wzrok, słuch, dotyk) w następujących obszarach obsługi informacyjno – komunikacyjnej:

1. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) na stronie internetowej w formie audio (odczytywanie maszynowe), informacja dostępna w Placówce,
2. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej,
3. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCAG (czcionka, odstępy, język),
4. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym spełniającymi wymogi WCAG – udostępniane na tabletach z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp.,
5. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania audio – na żądanie konsumenta,
6. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania w Polskim Języku Migowym (PJM), spełniającego wymogi WCAG (możliwość cofania, zmiany prędkości odtwarzania) – na żądanie konsumenta,
7. Przekazanie informacji o spersonalizowanej ofercie, prezentacja spersonalizowanych dokumentów w formie nieangażującej wzroku,
8. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nieangażującego wzroku,
9. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nieangażującego słuchu,
10. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem tabletów – komunikacja tekstowa,
11. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń,

12. Możliwość kontaktu z bankiem za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie, oraz osobiście z udziałem przeszkolonego pracownika.

Centrala Banku w Niedrzwicy Dużej – zapewniona jest częściowa dostępność (w punktach od 1 do 10 i 12 wymienionych wyżej). Brak dostępności w zakresie:

1. Informacji o dostępności usług (deklaracja dostępności) z wykorzystaniem call-center – brak call-center,
2. Informacji o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji dźwiękowej – brak terminali samoobsługowych,
3. Identyfikacji klienta w formie alternatywnej – np. biometria,
4. Udzielania informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń – brak wydzielonego, dostępnego pomieszczenia w Centrali Banku.

Oddział w Borzechowie – zapewniona jest częściowa dostępność (w punktach od 1 do 12 wymienionych wyżej). Brak dostępności w zakresie:

1. Informacji o dostępności usług (deklaracja dostępności) z wykorzystaniem call-center – brak call-center,
2. Informacji o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji dźwiękowej – brak terminali samoobsługowych,
3. Identyfikacji klienta w formie alternatywnej – np. biometria.

Oddział w Lublinie - zapewniona jest częściowa dostępność (w punktach od 1 do 12 wymienionych wyżej). Brak dostępności w zakresie:

1. Informacji o dostępności usług (deklaracja dostępności) z wykorzystaniem call-center – brak call-center,
2. Informacji o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji dźwiękowej – brak terminali samoobsługowych,
3. Identyfikacji klienta w formie alternatywnej – np. biometria.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów ubezpieczeniowych:

Bank udostępnia produkty ubezpieczeniowe wyłącznie w ramach bezpośredniej obsługi klienta i stosuje wszystkie kanały komunikacyjne dostępne dla produktów bankowych.

Procedura składania reklamacji

Procedura składania reklamacji jest dostępna w formie:

1. Papierowej – w każdej placówce Banku,
2. Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, prędkości odtwarzania, cofania, kontrastu itp. w każdej placówce Banku – wykorzystanie tabletów do komunikacji tekstowej,
3. Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, prędkości odtwarzania, cofania, kontrastu itp. Na stronie internetowej Banku.

Klienci mogą składać reklamacje z wykorzystaniem:

1. Mowy – ustnie w placówkach Banku,
2. Na piśmie – w formie papierowej i cyfrowej.

Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w formie w jakiej dokonano zgłoszenia reklamacyjnego lub w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą.

W przypadku trudności w dostępności prosimy o kontakt:

- E-mail: www.reklamacje@bsniedrzwicaduza.pl
- Telefon: 81 517 50 46
- Formularz kontaktowy: dostępny na stronie internetowej,
- Adres do korespondencji: Bank Spółdzielczy w Niedrzwicy Dużej, ul. Lubelska 4, 24-220 Niedrzwica Duża

Każda reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 15 dni roboczych. W przypadku braku reakcji lub niezadowolającej odpowiedzi, istnieje możliwość złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Prezesa Zarządu PFRON.

Zarząd Banku

Data ostatniej aktualizacji deklaracji: 28 czerwca 2025 r.