



Bank Spółdzielczy w Otwocku

Grupa BPS



Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami?

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Otwocku

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Otwocku 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 i wpłatomaty oraz telefon.

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

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bsotwock.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Co oferujemy w zakresie dostępności na stronie www

Na stronie wdrożyliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi.

W trosce o zapewnienie dostępności wdrożyliśmy m.in. 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

► Kompatybilność z popularnymi czytnikami ekranu (NVDA, JAWS)

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: System EBO eBank OnLine i BS Otwock EBO Mobile PRO.

Bankowość elektroniczna EBO została zaktualizowana zgodnie z międzynarodowymi wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie AA (Web Content Accessibility Guidelines), to oznacza, że system spełnia standardy dostępności cyfrowej, umożliwiając komfortowe korzystanie z usług bankowych każdemu użytkownikowi – niezależnie od jego potrzeb i ograniczeń.

Jakie elementy wprowadziliśmy?

- Opisy alternatywne (alt) dla grafik i ikon
- Odpowiedni kontrast tekstów
- Pełna obsługa z poziomu klawiatury
- Poprawne działanie przy powiększeniu do 200%
- Widoczne focusy (obramowania aktywnych pól) – dla pól aktualnie „wybranych” przez użytkownika
- Poprawne etykiety przy formularzach, umożliwiające ich prawidłowe odczytanie przez czytniki
- Responsywny interfejs – interfejs jest zgodny z zasadami Responsive Web Design i automatycznie dostosowuje się do różnych rozmiarów ekranów (komputer/tablet/telefon)
- Tryb wysokiego kontrastu – zwiększa czytelność interfejsu, co zmniejsza zmęczeniu oczu i ryzyko błędów

Co zyskałszy dzięki tym zmianom?

► Lepsza czytelność – większy kontrast, logiczny układ treści, możliwość nawigacji klawiaturą

► Zgodność z technologiami asystującymi – poprawne działanie czytników ekranu i innych narzędzi wspomagających

► Równość dostępu – pełna funkcjonalność także dla osób niewidomych, słabowidzących lub z ograniczeniami ruchowymi.

Bankowość internetowa pozwala na dostosowywanie funkcjonalności oraz wyglądu do wymagań oraz zwyczajów użytkownika, dzięki czemu korzystanie z niej jest nie tylko wygodniejsze, ale i bardziej intuicyjne.

Kartosfera

Kartosfera to internetowy portal bankowy (dostępny pod adresem www.kartosfera.pl) stworzony dla klientów Banków Spółdzielczych i Zrzeszenia BPS, służący do zarządzania kartami płatniczymi online, umożliwiając m.in. aktywację, zastrzeganie, zmianę PIN, ustawianie limitów transakcyjnych (gotówkowych, internetowych, zbliżeniowych), włączanie 3D Secure i zarządzanie płatnościami mobilnymi. Portal jest dostosowany do standardu WCAG zgodnie z wymogami ustawy o dostępności.

Dostępność kanału telefonicznego

Nasi pracownicy są dostępni w godzinach pracy placówek pod numerem telefonów dostępnymi na naszej stronie internetowej w zakładce <http://www.bsotwock.pl/kontakt/>

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, przez formularz kontaktowy na stronie <http://www.bsotwock.pl/kontakt/> oraz mailowo bank@bsotwock.pl

Dostępna jest także całodobowa infolinia do obsługi kart – infolinia jest czynna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu pod nr telefonu: **(+48) 86 215 50 00**.

Infolinia zawiera proste i intuicyjne komunikaty głosowe oraz jest obsługiwana przez przeszkolonych konsultantów. Jeśli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej/głośniejsze, poinformuj nas o tym.

Możesz porozmawiać z infolinią do obsługi kart za pomocą języka migowego PJM. Połączysz się poprzez wideorozmowę z tłumaczem PJM. Tłumacz w Twoim imieniu wykona telefon na Infolinię w celu zastrzeżenia karty, uzyskania informacji o dostępności, pozyskania instrukcji jak daną operację wykonać samodzielnie lub w innych celach informacyjnych. Aby skorzystać, kliknij na widget w prawym dolnym rogu naszej strony internetowej.

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:

- przedstawienie oferty klientowi,
- wnioskowanie o produkt,
- zawierania umowy,
- obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

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.bsotwoc.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,
- udostępniamy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1),
- umożliwiamy osobom ze szczególnymi potrzebami samodzielne zapoznanie się z dokumentami – np. z pomocą czytników ekranowych, lupy. Z narzędzi tych można skorzystać w Centrali i Oddziałach Banku, w razie potrzeby również w osobnym, wydzielonym pomieszczeniu.

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:

- **Pętle indukcyjne:** systemy wspomagające słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych,
- **Tablet z czytnikiem ekranowym** dla osób niewidomych,
- Pomoce dla osób niedowidzących: **lupy powiększające** oraz specjalne **ramki** ułatwiające złożenie podpisu,
- **Możliwość udostępnienia wydruków dokumentów z powiększoną czcionką** lub odsłuchania treści dokumentu,
- **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.

Dostępność architektoniczna

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek można znaleźć na naszej stronie internetowej: <https://bsotwock.pl/kontakt/#placowki>.

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

Symbole graficzne wraz z opisem

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Pętla indukcyjna wspomagająca słyszenie, Tablet z czytnikiem ekranowym oraz inne pomoce dla osób niedowidzących
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

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). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z placówką naszego Banku
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Otwocku ul. Kołłątaja 1b 05-400 Otwock lub na adres dowolnej placówki naszego Banku
- osobiście – w najbliższej placówce naszego Banku
- elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (bank@bsotwock.pl)
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-67346-12893-HTDVD-31 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze?

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko.
- 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 oraz Twoje oczekiwania wobec banku, skutkujące poprawą dostępności.
- 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.
- 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: <http://www.bsotwock.pl/reklamacje/>

Przygotowanie deklaracji dostępności

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

Data sporządzenia deklaracji: 15 lipca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 29 grudnia 2025 r.