

Deklaracja dostępności

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Juchnowcu Górnym

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Juchnowcu Górnym 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 bankowość telefoniczną i infolinię kartową.

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 internetowa

Bank Spółdzielczy w Juchnowcu Górnym zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Deklaracja dostępności dotyczy strony www.bsjuchnowiec.pl.

Data ostatniej istotnej aktualizacji: 28.06.2025 r.

Stan dostępności cyfrowej

Ta strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze z powodu niezgodności i wyłączeń wymienionych poniżej.

Niedostępne treści

Nie zgodność z ustawą

- Pliki do pobrania ze strony - nie są przystosowane do wymogów dostępności;
- Filmy nie mają audiodeskrypcji;
- Kalendarz na stronie kursów walut nie jest dostępny za pomocą klawiatury - datę można zmienić wpisując ją w pole daty za pomocą klawiatury;
- Elementy wyświetlane na mapie (pinzki) nie są dostępne za pomocą klawiatury - lista placówek dostępna za pomocą klawiatury wyświetla się obok mapy.

Nadmierne koszty

Nie występują.

Treści nieobjęte przepisami

- Dokumenty opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo. Jeśli potrzebujesz, któregoś z nich w formie dostępnej, skontaktuj się z nami i wskaż, o który dokument chodzi;
- Aktualności opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo;
- Wszelkie treści na stronie nie dotyczące klienta indywidualnego.

Przygotowanie deklaracji dostępności strony internetowej i jej aktualizacja

- Data sporządzenia deklaracji: 28.06.2025 r.
- Data ostatniego przeglądu deklaracji: 28.06.2025 r.

Wszystkie problemy z dostępnością cyfrową tej strony internetowej możesz zgłosić w Banku zgodnie z zapisami w zakresie skarg opisanymi w tej Deklaracji.

W przypadku braku satysfakcjonującej reakcji na zgłoszenie dostępności, możesz skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich <https://www.rpo.gov.pl>.

Bankowość internetowa

Bank udostępnia serwis transakcyjny w postaci bankowości elektronicznej Internet Banking. 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.

Aplikacja mobilna

Bank udostępnia aplikację mobilną Nasz Bank. 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.

Dostępność kanału telefonicznego

Bank świadczy usługę telefonicznej informacji o rachunku bankowym. Usługa jest częściowo dostępna z punktu widzenia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami:

- usługa nie wymaga korzystania z komputera czy ekranu – wystarczy połączenie telefoniczne;
- nasi pracownicy są przeszkoleni w zakresie prostego, zrozumiałego języka komunikacji;
- obsługa klienta odbywa się wyłącznie za pośrednictwem głosu – bez potrzeby obsługi cyfrowych narzędzi (jak aplikacje, strona internetowa);
- usługa dostępna jest dla osób z niepełnosprawnością wzroku, które nie mogą korzystać z aplikacji mobilnych lub bankowości internetowej.

Z Bankiem możesz porozmawiać za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę <https://www.bsjuchnowiec.pl> kliknij ikonę migających rąk w prawym dolnym rogu naszej strony a następnie wybierz wariant „Tłumacz PJM w oddziałach”. Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni do Banku i pomoże załatwić Twoją sprawę w godzinach pracy placówek Banku.

Klienci Banku posiadający karty płatnicze korzystają z infolinii kartowej obsługiwanej przez Bank Polskiej Spółdzielczości S.A., który pełni rolę wydawcy kart płatniczych i działa niezależnie od systemów naszego Banku.

Dostępność na infolinii:

- Staramy się, aby infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich;
- Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe;
- Konsultanci są przeszkoleni 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.

Z infolinią możesz porozmawiać za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę <https://www.bsjuchnowiec.pl> kliknij ikonę migających rąk w prawym dolnym rogu naszej strony a następnie 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.

Skontaktujesz się z nami również poprzez:

- kontakt osobisty;
- kontakt e-mailowy;
- bankowość internetową;
- aplikację mobilną.

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:

- przedstawienia oferty klientowi;
- wnioskowania 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 wraz z końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- w regulaminach związanych ze świadczeniem usług;
- w umowach związanych ze świadczeniem usługi,

z którymi możesz zapoznać się w naszych placówkach 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;
- udostępniamy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1);

dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami mogą samodzielnie zapoznać się z dokumentami – np. z pomocą czytników ekranowych.

Naszym celem jest, by każdy Klient – niezależnie od swoich możliwości – rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

W placówkach możesz także porozmawiać za pomocą języka migowego PJM. Tłumacz dostępny jest w godzinach otwarcia placówki. Jeśli chcesz skorzystać, zeskanuj swoim telefonem kod QR dostępny w placówce, a następnie wybierz wariant „Tłumacz PJM w oddziale”. Tłumacz pomoże Ci w rozmowie z pracownikiem Banku.

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:

- Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM);
- 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.

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

Dostępność bankomatów

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille;
- Naklejki z oznaczeniem w Braille'u;
- Usługa asysty głosowej;
- Brak barier architektonicznych;
- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

Informacja o stanie dostępności architektonicznej

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

Opis dostępności do Centrali w Juchnowcu Górnym:



- Budynek, w którym znajduje się siedziba Banku zlokalizowany jest w Juchnowcu Górnym przy ul. Białostockiej 4;
- Brak windy, ale jest dzwonek, który powiadamia pracowników o potrzebie pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami;
- Przed budynkiem jest parking;
- Do budynku i pomieszczeń Banku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Opis dostępności do Oddziału w Turośni Kościelnej:



- Budynek, w którym znajduje się oddział Banku zlokalizowany jest w Turośni Kościelnej przy ul. Lipowej 4;
- Przed wejściem do budynku są schody, ale jest wygodny podjazd dla wózków inwalidzkich;
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Drzwi są przeszklone, otwierane na zewnątrz, przy użyciu znacznej siły, z możliwością otwarcia drugiego skrzydła;
- Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Opis dostępności do Filii w Kleosinie:



- Budynek, w którym znajduje się Filia Banku zlokalizowany jest w Kleosinie przy ul. O. Tarasiuka 20a;
- Przed wejściem do budynku są schody, ale jest wygodny podjazd dla wózków inwalidzkich;
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Drzwi są przeszklone, dwuskrzydłowe, o szerokości jednego skrzydła ok. 90 cm otwierane na zewnątrz, przy użyciu znacznej siły, z możliwością otwarcia drugiego skrzydła;
- Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Opis dostępności do Filii w Niewodnicy Koryckiej:



- Budynek, w którym znajduje się Filia Banku zlokalizowany jest w Niewodnicy Koryckiej przy ul. T. Kościuszki 3;
- Przed wejściem do budynku brak schodów;
- Filia stanowi część budynku handlowego, dwa wejścia wspólne do całego obiektu, drzwi rozsuwane automatycznie.
- Drzwi wejściowe bezpośrednio do pomieszczenia banku przeszklone, przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego.
- Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Oznaczenie symboli:



Dostępne dla osób poruszających się na wózkach



Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą



Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)



Pętla indukcyjna



Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem



Parking



Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami



W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

Skargi na brak dostępności

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.

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.

Składając skargę podaj:

- swoje imię i nazwisko;

- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
- produkt albo usługę, której dotyczy skarga;
- opis na czym polega problem i jaki sposób jego rozwiązania jest dla Ciebie najwygodniejszy.

Możesz złożyć skargę:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny: 16-061 Juchnowiec Kościelny, ul. Białostocka 4 Juchnowiec Górny lub na adres dowolnej placówki Banku;
- pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu skargi;
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-69755-61843-UTUFS-16 w ramach usługi e-Doręczenia.

Odpowiedzi na skargę udzielimy Ci w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zawiadomimy Cię w sposób, jaki wskazałeś jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

W przypadku, gdy skarga nie zostanie uwzględniona przysługuje Ci prawo do:

- odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę do Zarządu Banku Spółdzielczego w Juchnowcu Górnym;
- zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumentów albo Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- zwrócenia się do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności.

Przygotowanie Deklaracji dostępności i jej aktualizacja

- Data sporządzenia deklaracji: 28.06.2025 r.