



## **Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Brodnicy**

(deklaracja aktualna na dzień 28.06.2025 r.)

Deklaracja dotyczy spełnienia wymagań dostępności niektórych usług i produktów przez Bank Spółdzielczy w Brodnicy, z siedzibą w Brodnicy przy ul. Kamionka 27, 87-300 Brodnica, zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000051818, NIP 874-000-33-01, REGON 000494611.

Dążymy do tego aby wszystkie osoby – w tym osoby ze szczególnymi potrzebami – mogły w pełni i samodzielnie korzystać z usług i produktów Banku.

### **I. Dostępność cyfrowa**

#### **Dostępność strony internetowej Banku [www.bsbrodnica.pl](http://www.bsbrodnica.pl)**

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Dokładamy wszelkich starań, aby nasza strona internetowa była coraz bardziej dostępna i zrozumiała dla wszystkich klientów.

- **Czytelny układ treści** – pozwala na spokojne wykonanie czynności oraz zapoznanie się z informacjami
- **Nawigacja za pomocą klawiatury** - struktura strony zapewnia logiczną nawigację
- **Obsługa skrótów klawiszowych** - strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie

- **Spójność układu** - układ i działanie menu są spójne na wszystkich podstronach
- **Brak pułapek klawiaturowych** - strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono
- **Możliwość zmiany rozmiaru tekstu** – teksty mogą być powiększane z zachowaniem odpowiedniego kontrastu i czytelności

## **Dostępność Bankowości Internetowej i aplikacji mobilnej**

Bankowość internetowa oraz aplikacja mobilna są zgodne z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

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.

Nasza bankowość internetowa jest zgodna z zasadami Responsive Web Design. Dzięki tej technologii automatycznie dostosowuje swój wygląd, wielkość i funkcjonalność do urządzenia, na którym jest wyświetlana. Dopasowany układ danych, przy jednoczesnym zachowaniu tej samej filozofii nawigacji gwarantuje, że nowa bankowość internetowa jest prosta i wygodna w obsłudze.

Informację o dostępności cyfrowej sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez audytora zewnętrznego.

## **II. Dostępność kanału telefonicznego**

Zapewniamy możliwość kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu 56 49 300 11 w godzinach pracy Banku.

Rozmowy prowadzone są w spokojnym tempie i z użyciem prostego języka.

W przypadku trudności z kontaktem telefonicznym oferujemy alternatywne formy takie jak e-mail [bank@bsrodnica.pl](mailto:bank@bsrodnica.pl) czy bezpośredni kontakt z pracownikiem w placówce Banku.

### **III. Dostępność w kanale stacjonarnym**

Zapewniamy dostępność kanału stacjonarnego - czyli bezpośredniej obsługi konsumentów w placówkach Banku – z uwzględnieniem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

Rozwiązania zapewniające dostępność w obsłudze w placówce Banku:


- Osoby starsze, z niepełnosprawnością, kobiety w ciąży obsługujemy poza kolejnością
- Placówki Banku są wyposażone w ramki, które ułatwią złożenie podpisu na dokumentach powiększając treści dokumentów
- Przeszkoleni pracownicy Banku, którzy prowadzą rozmowę w jasny, spokojny sposób dostosowany do możliwości konsumenta
- Możliwość skorzystania z pomocy osoby towarzyszącej – na życzenie konsumenta
- Informacje przekazywane w alternatywnych formach – np. w druku powiększonym na życzenie w wersji cyfrowej
- Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi dostępnych na stronie internetowej Banku [www.bsbrodnica.pl](http://www.bsbrodnica.pl)

### **IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna**

Klient ma możliwość zgodnie z wymogami Prawa bankowego otrzymania niespersonalizowanych dokumentów w formie takich jak: nagranie audio, nagranie wizualne w języku migowym, wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruku wielkością czcionki wygodną do czytania, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby.

### **V. Dostępność architektoniczna**

Jeżeli korzystasz ze wsparcia psa asystującego albo psa przewodnika możesz z nim wejść do każdej placówki Banku.

W niektórych placówkach Banku oznaczonych ikoną  udostępniamy pętlę indukcyjną - jest to urządzenie, które poprawia komfort rozmów osobom słabosłyszącym, używającym aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych. Jeśli korzystasz z aparatu słuchowego wyposażonego w cewkę indukcyjną, możesz skorzystać z naszych przenośnych pętli indukcyjnych. Eliminują one zbędne dźwięki z otoczenia i poprawiają komfort rozmowy z doradcą. Jeżeli chcesz skorzystać z urządzenia, poproś doradcę.

Część naszych placówek Banku posiada wejścia z poziomu chodnika lub wyposażona jest w podjazdy dla wózków.

Większość naszych placówek Banku posiada szerokie drzwi wejściowe, które umożliwiają swobodne poruszanie się osób na wózkach inwalidzkich.

Dla opisu dostępności placówek Banku będziemy posługiwali się podstawowymi ikonami:



**Człowiek na wózku** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – w bezpośrednim otoczeniu brak barier, które utrudniają dotarcie do placówki Banku. Możliwe rozwiązania w postaci wind, pochylni itp.



**Człowiek na wózku z asystentem** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – w bezpośrednim otoczeniu placówki Banku mogą występować utrudnienia, na przykład progi wyższe niż 2 cm, nierówny chodnik, stroma pochylnia, itp. Jeśli masz problem z dostaniem się do placówki Banku poinformuj nas.



**Przekreślone oko** – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – ramki do podpisu, lupy.



**Pętla indukcyjna** - w wybranych placówkach Banku możesz skorzystać z przenośnych systemów wspomagania słuchu. Placówka Banku z tym oznaczeniem jest wyposażona w przenośną pętlę indukcyjną. Jeżeli chcesz skorzystać z urządzenia, poproś doradcę.





**pies asystujący/przewodnik** – symbol wskazujący możliwość wejścia do wszystkich placówek Banku z psem asystującym lub psem przewodnikiem.





**Miejsca parkingowe** – symbol wskazujący miejsce parkingowe znajdujące się w odległości do 20 metrów od placówki Banku.


Szczegółowy opis dostępności placówek znajdziesz klikając w poniższe linki.


**Biskupiec** - ul. Rynek 2/3, 13-340 Biskupiec 


**Bobrowo** - Bobrowo 27, 87-327 Bobrowo 


**Brodnica** - ul. Duży Rynek 24, 87-300 Brodnica 


**Brodnica** - ul. Lidzbarska 18A, 87-300 Brodnica 


**Brzozie** - Brzozie 35, 87-313 Brzozie 


**Bydgoszcz** - ul. Pelplińska 41, 85-794 Bydgoszcz 


**Chełmno** - ul. Grudziądzka 16, 86-200 Chełmno 


**Chełmża** - ul. Rynek 2, 87-140 Chełmża 


**Czerwin** - ul. Piastowska 1, 07-407 Czerwin 


**Działdowo** - ul. Pl. Mickiewicza 9, 13-200 Działdowo 


**Elbląg** - ul. 12 Lutego 25, 82-300 Elbląg 


**Gdynia** - ul. Morska 121A, 81-222 Gdynia 



**Golub-Dobrzyń** - ul. Pod Arkadami 1, 87-400 Golub-Dobrzyń 


**Górzno** - ul. Rynek 4, 87-320 Górzno 


**Grudziądz** - ul. Chełmińska 68, 86-300 Grudziądz 


**Gruta** - Gruta 244, 86-327 Gruta 

**Łąwa** - ul. Sobieskiego 1/1c, 14-200 Łąwa 

**Jabłonowo Pomorskie** - ul. Główna 7, 87-330 Jabłonowo Pomorskie   


**Kwidzyn** - ul. Kopernika 5, 82-500 Kwidzyn 

**Lelis** - ul. Szkolna 41, 07-402 Lelis 

**Łasin** - ul. Rynek 15, 86-320 Łasin 

**Nowe Miasto Lubawskie - ul. Jagiellońska 55,**

**13-300 Nowe Miasto Lubawskie**



**Olszewo-Borki - ul. Broniewskiego 13, 07-415 Olszewo-Borki**



**Osiek – Osiek 67A, 87-340 Osiek**



**Ostrołęka - ul. J. Piłsudskiego 40 A, 07-410 Ostrołęka**



**Płońsk - ul. Jędrzejewicza 1, 09-100 Płońsk**



**Płużnica - Płużnica 42 A/1, 87-214 Płużnica**



**Radziejów - ul. Komunalna 21A, 88-200 Radziejów**



**Radzyń Chełmiński - Plac Towarzystwa Jaszczurczego 13,**

**87-220 Radzyń Chełmiński**



**Rypinie - ul. Piłsudskiego 36, 87-500 Rypin**



**Rzekuń - ul. Kościuszki 33, 07-411 Rzekuń**



**Świecie - ul. Armii Krajowej 5C, 86-100 Świecie**



**Świdziebnia – Świdziebnia 92A, 87-335 Świdziebnia**



**Toruń - ul. Kozacka 8, 87-100 Toruń**



**Wąbrzeźno - Plac Jana Pawła II 10, 87-200 Wąbrzeźno**



**Żuromin - Pl. Piłsudskiego 25, 09-300 Żuromin**



## **VI. Dostępność bankomatów**

Większość bankomatów naszego Banku zlokalizowana jest przy placówkach Banku co ułatwia skorzystanie z pomocy pracownika Banku.

W wybranych bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która po podłączeniu słuchawek pozwala osobom niewidomym lub słabowidzącym na samodzielne korzystanie z bankomatu.

Ekran i komunikaty są zaprojektowane w sposób intuicyjny.

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast ekranu i przycisków ułatwiający obsługę niedowidzącym.

Większość naszych bankomatów wyposażona jest w funkcję zbliżeniową (NFC) co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością ruchową.

W ramach współpracy Bank korzysta również z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń osobom ze szczególnymi potrzebami.

## **VII. Problemy z dostępnością**

Jeśli podczas korzystania z naszych usług napotkasz barierę lub problem z dostępnością poproś o pomoc:

- pracownika w placówce Banku lub
- poprzez [wniosek o zapewnienie dostępności](#) złożony w preferowany sposób.

## **VIII. Skarga na brak dostępności**

W przypadku niezapewnienia wymagań dostępności produktu lub usługi konsument ma prawo złożyć skargę na dostępność.

### **Skargę można złożyć w formie:**

- pisemnej:
  - osobiście - w dowolnej placówce naszego Banku,
  - przesyłką pocztową lub poprzez kuriera na adres dowolnej placówki naszego Banku,
  - wysyłką na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-99099-81787-BRATA-20,
- elektronicznej:
  - na wskazany adres e-mail: reklamacje@bsbrodnica.pl,
- ustnej:
  - osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnej placówce naszego Banku,
  - telefonicznie – na wskazany numer: 56 491 31 90 pn. – pt. w godzinach 8:00 - 16:00

**Skarga powinna zawierać:**

- imię i nazwisko lub nazwę klienta
- adres korespondencyjny
- adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu
- wskazanie produktu albo usługi których dotyczy skarga
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia

**Odpowiedź na skargę**

Bank udzieli odpowiedzi najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może się wydłużyć maksymalnie do 60 dni. W takiej sytuacji poinformujemy konsumenta o przyczynie zwłoki.

Niedotrzymanie terminu udzielenia odpowiedzi na skargę powoduje, że skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem konsumenta.

W przypadku uznania skargi, zrealizujemy żądanie w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.