



Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Brodnicy

(deklaracja aktualna na dzień 28.06.2025 r.)

Bank Spółdzielczy w Brodnicy dąży do tego aby wszystkie osoby – w tym osoby ze szczególnymi potrzebami – mogły w pełni i samodzielnie korzystać z usług Banku.

I. Dostępność cyfrowa

Dostępność strony internetowej Banku 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.

Strona internetowa Banku spełnia następujące udogodnienia:

- **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

Dostępność Bankowości Internetowej

Bankowość 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.

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.

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 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 oraz lupy/lupy, oraz rozpoznanie nominałów banknotów oraz powiększenie 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

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 migowy, 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 jest dostępna pętla 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.

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.

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

Ekrany 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.