

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Ostrowi Mazowieckiej

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Ostrowi Mazowieckiej 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 infolinię.

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.bsostrowmaz.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. Pracujemy nad pełnym dostosowaniem niezbędnych funkcjonalności, w tym tłumacza języka migowego.

Co oferujemy w zakresie dostępności

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

Struktura i nawigacja

1. Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury bez potrzeby używania myszy.
2. Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny łatwo odnajdziesz się na stronie.
3. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. Umożliwiamy szybkie przejście do treści głównej dzięki linkowi "Przejdź do treści", znajdującemu się na początku strony.
5. Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków (H1–H6), co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

Czytelność i kontrast

1. Zadbałismy o odpowiedni kontrast między tekstem, a tłem, dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
2. Strona pozwala na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności.
3. Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem, stosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
4. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.

Grafiki i multimedia

1. Wszystkie istotne grafiki i zdjęcia posiadają alternatywne opisy (atrybuty alt), osoby korzystające z czytników ekranu mogą usłyszeć, co przedstawia obraz.
2. W materiałach wideo zapewniamy napisy, o ile materiał tego wymaga.
3. Nie stosujemy migających lub błyskających elementów, dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.

Dostosowanie do różnych urządzeń

1. Strona jest w pełni responsywna, działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach.

2. Elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

Kompatybilność z technologiami wspomagającymi

1. Serwis jest kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu (takimi jak NVDA, JAWS, VoiceOver).
2. Zadbaliśmy o prawidłową semantykę kodu HTML oraz zastosowanie atrybutów ARIA, co ułatwia interpretację zawartości przez technologie wspierające.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to:

1. eBankNet

Bankowość elektroniczna eBankNet nie spełnia jeszcze wymagań dostępności cyfrowej zgodnych z WCAG 2.1 (poziom AA). Prace nad jej dostosowaniem są planowane w najbliższym czasie.

2. MobileNet (Token BS Ostrow Maz)

Aplikacja mobilna, MobileNet (Token BS Ostrow Maz) nie spełnia jeszcze wymagań dostępności cyfrowej zgodnych z WCAG 2.1 (poziom AA). Prace nad jej dostosowaniem są planowane w najbliższym czasie.

Dostępność kanału telefonicznego

Infolinia jest czynna 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu:

1. (+48) 801 504 450
2. (+48) 862 161 393
3. (+48) 29 646 35 60

Jak dbamy o dostępność na infolinii?

- Staramy się, aby nasza infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich.
- Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe.
- Dążymy do tego abyś zawsze otrzymywał jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania.

- Jeśli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej lub głośniej - powiedz nam o tym.

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej (zakładka Kontakt) oraz mailowo kontakt@bsostrowmaz.pl.

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.

Jesteśmy w trakcie zmian związanych z zapewnieniem dostępności naszych usług w szczególności na etapach:

1. przedstawienia oferty klientowi,
2. wnioskowania o produkt,
3. zawierania umowy,
4. obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostosowujemy dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, regulaminów, umów, aneksów, pism.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdują się:

1. w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi będziesz mógł zapoznać się w oddziale banku lub drogą mailową.
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi będziesz mógł zapoznać się w oddziale banku lub 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,
- udostępnimy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1),

- dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami będą mogły samodzielnie zapoznać się z dokumentami, np. za pomocą czytników ekranowych.

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:

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:

- Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające,
- 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

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Bezpośrednie dojście do niżej wymienionych oddziałów jest łatwe. Osoba na wózku samodzielnie dojedzie do wejścia do budynków. Nawierzchnie są gładkie, bez "kocich łbów", krawężników, schodów nierównych chodników, stromych podjazdów, brak przeszkód przed wejściem do budynków.

Centrala, ul. 3 Maja 32, 07-300 Ostrów Mazowiecka

1. Wejście główne znajduje się od ul. 3 Maja na poziomie chodnika. Wejście główne pozbawione jest barier architektonicznych, co umożliwia dostęp osobom z ograniczoną mobilnością. Przy drzwiach wejściowych zainstalowany został dzwonek, który ma na celu przywołanie pomocy, w przypadku zaistnienia trudności.
2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Budynek wyposażony jest w windę umożliwiającą dostęp do wszystkich kondygnacji.
3. Toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami zlokalizowana jest na parterze budynku po lewej stronie wejścia od strony parkingu.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku (wjazd od strony ul. Grota Roweckiego) znajdują się miejsca parkingowe, w tym jedno przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
5. Do wejścia do budynku od strony parkingu prowadzą schody + pochylnia, umożliwiająca samodzielny wjazd (spełniająca przepisy dot. konstrukcji pochylni). Również przy tym wejściu zainstalowany został dzwonek, który ma na celu przywołanie pomocy, w przypadku zaistnienia trudności.
6. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
7. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
8. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości około 100-150 metrów od wejścia głównego przy ul. Tadeusza Kościuszki
9. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Małkini Górnej, ul. Nurska 42

1. Wejście główne znajduje się na poziomie chodnika. Wejście główne pozbawione jest barier architektonicznych, co umożliwia dostęp osobom z ograniczoną mobilnością. Szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem. Przy drzwiach wejściowych zainstalowany został dzwonek, który ma na celu przywołanie pomocy, w przypadku zaistnienia trudności.

2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku z polem manewrowym 200x200. Obsługa klienta odbywa się na dwóch poziomach – brak windy. W trosce o komfort wszystkich klientów, pracownik Banku umożliwia realizację usługi poza budynkiem, wychodząc do klienta. Osoby ze szczególnymi potrzebami zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu umówienia wizyty, co pozwoli nam jak najlepiej przygotować obsługę.
3. Brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
5. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
6. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
7. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości około 100 metrów od wejścia głównego.
8. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Broku, ul. Dąbrowskiego 30

1. Budynek Banku Spółdzielczego w Broku na chwilę obecną nie spełnia wymogów dostępności architektonicznej. W trosce o komfort wszystkich klientów, pracownik Banku umożliwia realizację usługi poza budynkiem, wychodząc do klienta. Osoby ze szczególnymi potrzebami zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu umówienia wizyty, co pozwoli nam jak najlepiej przygotować obsługę.

Oddział Banku Spółdzielczego w Lubotyniu, Stary Lubotyń 37, 07-303 Stary Lubotyń

2. Do wejścia głównego prowadzi schodek oraz pochylnia umożliwiająca samodzielny wjazd osobom poruszającym się na wózku. Szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem. Po wejściu do budynku zbyt mało miejsca na manewrowanie wózkiem w związku z tym wymagana jest asysta. Przy drzwiach wejściowych zainstalowany został dzwonek, który ma na celu przywołanie pomocy, w przypadku zaistnienia trudności.
3. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
4. Brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
5. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
6. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
7. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

8. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości około 100-150 metrów od wejścia głównego.
9. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Brańszczyku, ul. Jana Pawła II 54, 07-221 Brańszczyk

1. Do wejścia głównego prowadzi schodek oraz pochylnia umożliwiająca samodzielny wjazd osobom poruszającym się na wózku. Szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem - samozamykacz. Po wejściu do budynku manewrowanie wózkiem w związku z tym wymagana jest asysta. Przy drzwiach wejściowych zainstalowany został dzwonek, który ma na celu przywołanie pomocy, w przypadku zaistnienia trudności.
2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Szeroki korytarz umożliwia manewrowanie wózkiem. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
3. Brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe.
5. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
6. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
7. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości około 200 metrów od wejścia głównego.
8. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Somiance, Aleja Klonowa 6, 07-203 Somianka

1. Do wejścia głównego prowadzi schodek oraz pochylnia umożliwiająca samodzielny wjazd osobom poruszającym się na wózku. Szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem – samozamykacz.
2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
3. Toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami znajduje się po lewej stronie od wejścia do budynku.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
5. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
6. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
7. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości około 1 kilometra od wejścia głównego.
8. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Andrzejewie, ul. Warszawska 51, 07-305 Andrzejewo

1. Do wejścia głównego prowadzi schodek oraz pochylnia umożliwiająca samodzielny wjazd osobom poruszającym się na wózku. Szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem – samozamykacz.
2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
3. Toaleta dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami znajduje się po lewej stronie od wejścia do budynku.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
5. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
6. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
7. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości około 500 m od wejścia głównego.
8. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Zaręczach Kościelnych, ul. Kowalska 9, 07-323 Zaręby Kościelne

1. Do wejścia głównego prowadzi schodek oraz pochylnia umożliwiająca samodzielny wjazd osobom poruszającym się na wózku. Szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem – samozamykacz.
2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
3. Brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
5. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
6. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
7. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości około 500 m od wejścia głównego.
8. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Czerwinie, ul. Piastowska 5, 07-407 Czerwin

1. Wejście główne znajduje się na poziomie chodnika. Wejście główne pozbawione jest barier architektonicznych, co umożliwia dostęp osobom z ograniczoną mobilnością.

2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
3. Brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
5. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
6. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
7. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości ok. 150 m od wejścia do budynku w kierunku ulicy Ostrołęckiej.
8. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Ostrołęce, ul. Goworowska 37/U1 07-410 Ostrołęka

1. Siedziba Banku znajduje się na parterze budynku wielorodzinnego, do którego osoba z ograniczoną mobilnością może skorzystać z pochylni znajdujące się ok. 20 m od wejścia do lokalu.
2. Wejście główne znajduje się na poziomie chodnika. Wejście główne pozbawione jest barier architektonicznych, co umożliwia dostęp osobom z ograniczoną mobilnością. szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem – samozamykacz.
3. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
4. Brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
5. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
6. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
7. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
8. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości ok. 150 m od wejścia do budynku przy ul. Goworowskiej.
9. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami. W trosce o komfort wszystkich klientów, pracownik Banku umożliwia realizację usługi poza budynkiem, wychodząc do klienta. Osoby ze szczególnymi potrzebami zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu umówienia wizyty, co pozwoli nam jak najlepiej przygotować obsługę.

Oddział Banku Spółdzielczego w Warszawie, ul. Jubilerska 10, 04-190 Warszawa

1. Wejście główne znajduje się na poziomie chodnika. Wejście główne pozbawione jest barier architektonicznych, co umożliwia dostęp osobom z ograniczoną mobilnością. szerokość drzwi umożliwia przejazd wózkiem – samozamykacz.

2. Poruszanie się po budynku. W budynku brak jest progów utrudniających poruszanie się na wózku. Obsługa klienta odbywa się na jednym poziomie.
3. Brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
4. Miejsca parkingowe. Przy budynku znajdują się miejsca parkingowe, w tym miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnością.
5. Tłumacz języka migowego. Bank nie ma tłumacza języka migowego.
6. Pies asystujący. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
7. Komunikacja miejska. Najbliższe przystanki autobusowe znajdują się w odległości ok. 100 m od wejścia do budynku.
8. W razie potrzeby pracownicy są przeszkoleni i gotowi do pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

Oddział Banku Spółdzielczego w Zielonce, ul. Kolejowa 9, 05-220 Zielonka

1. Budynek Banku Spółdzielczego w Zielonce na chwilę obecną nie spełnia wymogów dostępności architektonicznej. W trosce o komfort wszystkich klientów, pracownik Banku umożliwia realizację usługi poza budynkiem, wychodząc do klienta. Osoby ze szczególnymi potrzebami zachęcamy do wcześniejszego kontaktu telefonicznego w celu umówienia wizyty, co pozwoli nam jak najlepiej przygotować obsługę.

Pozostałe Filie, POK i Punkty Kasowe banku Spółdzielczego są przygotowywane do spełnienia wymogów dostępności architektonicznej.

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). Przyjmujemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- listownie na adres 07-300 Ostrów Mazowiecka, ul. 3 Maja 32 lub na adres dowolnej z naszych placówek poprzez złożenie pisma w placówce sprzedażowej;
- elektronicznie, poprzez pocztę elektroniczną na adres: reklamacje@bsostrowmaz.pl;
- ustnie - telefonicznie albo osobiście. Jeśli złożysz skargę ustnie musisz potwierdzić jej złożenie na protokole.
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-42028-87891-BHUVV-23 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
- 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 i czego oczekujesz od banku, żeby to naprawić.
- Datę złożenia skargi.
- Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- Nie podałeś swoich danych kontaktowych.
- Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
- 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 emaila), 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).

Przygotowanie deklaracji dostępności

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

Data sporządzenia deklaracji: 27 czerwca 2025 r

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 16 lipca 2025 r.