

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Gostyninie

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Gostyninie 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 oraz bankomaty.

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

Strona internetowa banku zawiera informacje o ofercie, usługach, placówkach i kontakcie z bankiem. Jest dostępna publicznie – nie wymaga logowania. To główne źródło informacji dla klientów i osób zainteresowanych ofertą banku.

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bsgostynin.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 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. Strona pozwala na powiększenie czcionki bez utraty funkcjonalności.
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. Możesz zmieniać odstępów pomiędzy wierszami oraz literami.
2. Możesz odwrócić kolory strony, zmienić je na czarno-białe i regulować ich nasycenie.
3. Masz możliwość zmiany kontrastu między tekstem a tłem.
4. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem oraz czytelną czcionką.

Grafiki i multimedia

1. Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.
2. Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.
3. Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.
4. Pola formularzy są jasne i jednoznacznie oznaczone, dzięki czemu łatwo je rozpoznasz.

Dostosowanie do różnych urządzeń

5. Strona działa poprawnie zarówno na komputerach, jak również na tabletach i smartfonach.
6. Elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.
7. Strona współpracuje z popularnymi czytnikami ekranu.

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 - opis oferowanej i świadczonej usługi

Zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. (Dz.U. 2024 poz. 731) o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, informujemy, że oferowana przez nas **usługa „Panelu klienta” w ramach bankowości elektronicznej**, w tym **panel do zarządzania finansami z poziomu strony internetowej i aplikacji mobilnej**, spełnia częściowo wymagania dostępności.

Aplikacje **eBankNet** oraz **mobileNet** to rozwiązania cyfrowe umożliwiające klientom banku obsługę konta osobistego, realizację przelewów, zarządzanie kartami i lokatami oraz dostęp do historii transakcji.

eBankNet – aplikacja webowa

eBankNet to aplikacja webowa służąca do zarządzania finansami osobistymi online. Udostępnia użytkownikom szereg funkcjonalności, takich jak:

- logowanie do konta,
- przeglądanie portfela i historii transakcji,

- wykonywanie przelewów krajowych,
- zarządzanie kartami i zleceniami stałymi,
- zmianę danych profilowych, limitów i ustawień bezpieczeństwa.

Aplikacja eBankNet (przeglądarka internetowa)

- Do korzystania z usługi wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge).
- Użytkownik loguje się za pomocą loginu i hasła, a dostęp do pełnej funkcjonalności wymaga autoryzacji (np. kod SMS lub aplikacja mobilna).
- Do obsługi możliwe jest korzystanie z myszy, klawiatury oraz technologii asystujących (np. czytniki ekranu).
- Interfejs aplikacji wymaga umiejętności nawigowania po dynamicznych widokach i formularzach, w tym umiejętności poruszania się po nagłówkach, tabelach, menu i przyciskach.

Elementy dostępne w usłudze

- Aplikacja jest dostępna przez popularne przeglądarki internetowe i możliwa do obsługi przy użyciu klawiatury.
- Podstawowa struktura treści i nawigacja po stronie są rozpoznawalne dla użytkowników technologii asystujących.
- Część informacji tekstowych i opisów nagłówków odczytywana jest poprawnie przez czytniki ekranu.
- W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi:

Problemy o charakterze blokującym:

- Brakuje nazw lub ról opisujących funkcję wybranych przycisków,
- Kolejność przechodzenia po elementach interfejsu jest w wybranych miejscach zaburzona. Może to prowadzić do dezorientacji użytkownika.
- Podczas nawigacji po elementach menu przy pomocy klawiatury, użytkownik może trafić w pułapkę klawiaturową, która blokuje dostęp do pozostałych elementów strony.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Niektóre grafiki i elementy dekoracyjne są odczytywane przez czytnik ekranu mimo braku istotnych treści. Może to utrudniać zrozumienie kontekstu.
- Część linków (np. „Tutaj”) nie informuje jednoznacznie o celu działania.

Aplikacja mobilna **mobileNet**

MobileNet to aplikacja mobilna dostępna na dwa systemy operacyjne:

- **iOS** - aplikacja przeznaczona dla użytkowników iPhone'ów, pobierana z App Store. Wykorzystuje technologię VoiceOver jako wbudowany czytnik ekranu.
- **Android** - aplikacja przeznaczona dla urządzeń z systemem Android, dostępna w Google Play. Użytkownicy korzystają z TalkBack jako domyślnej technologii asystującej.

mobileNet dla systemu iOS

mobileNet to aplikacja mobilna na system iOS przeznaczona do zarządzania finansami osobistymi. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta bez potrzeby fizycznej obecności w banku,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, doładowania telefonu),
- dostęp do rachunków, kart i lokat,
- autoryzację operacji bankowych,
- konfigurację ustawień użytkownika.

mobileNet dla systemu Android

mobileNet to aplikacja mobilna na system Android służąca do zarządzania finansami osobistymi w bankowości elektronicznej. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, szybkie przelewy),
- generowanie i używanie kodów BLIK,
- doładowanie telefonu,
- dostęp do rachunków, kart i lokat w module „Portfel”,
- autoryzację transakcji,
- konfigurację ustawień użytkownika,

Aplikacja mobileNet (iOS)

- Do korzystania z usługi wymagany jest iPhone z zainstalowanym systemem operacyjnym iOS (wersja co najmniej 15.6).
- Aplikację należy pobrać z App Store i aktywować w ramach procesu parowania z kontem bankowym.
- Dostęp do usług wymaga zalogowania (PIN, Face ID lub Touch ID) oraz dostępu do Internetu.
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy oraz technologię asystującą m.in. VoiceOver.
- Użytkownik powinien umieć korzystać z podstawowych gestów iOS oraz nawigować po interfejsie opartym na zakładkach, listach i formularzach.

Aplikacja mobileNet (Android)

- Do korzystania z usługi wymagane jest urządzenie z systemem Android (wymagana wersja co najmniej Android 6.0) oraz dostęp do Internetu.
- Aplikacja jest dostępna w Google Play i wymaga aktywacji konta w procesie parowania.

- Logowanie odbywa się za pomocą kodu PIN lub biometrii (jeśli dostępna).
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy i może być wspomagana przez technologię asystującą na przykład TalkBack.
- Użytkownik powinien znać podstawowe gesty systemu Android oraz sposób poruszania się po elementach aplikacji takich jak formularze, przyciski i komunikaty.

Uwagi wspólne dla wszystkich wersji wymienionych aplikacji:

- Korzystanie z aplikacji wymaga **umiejętności samodzielnego poruszania się po interfejsie użytkownika**, w tym znajomości obsługi urządzenia, wprowadzania danych, autoryzacji operacji oraz interakcji z dynamicznymi komponentami (menu, listy, formularze).
- W przypadku korzystania z technologii asystujących (np. czytników ekranu), użytkownik musi posiadać wiedzę na temat ich obsługi.
- Do wykonania pełnych operacji finansowych konieczne jest **uwierzytelnienie i autoryzacja** za pomocą kodów SMS lub aplikacji mobilnej.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS)

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja może być obsługiwana za pomocą VoiceOver, w tym z wykorzystaniem podstawowych gestów dostępności systemu iOS.

Część przycisków i komunikatów systemowych została opisana prawidłowo i umożliwia użytkownikowi orientację w strukturze niektórych ekranów.

Interfejs w języku polskim jest dostępny i zasadniczo zgodny z oczekiwaniami językowymi użytkowników.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Przyciski i pola formularzy nie posiadają odpowiednich etykiet dostępnych dla czytnika ekranu, co utrudnia wykonanie operacji takich jak logowanie, przelew czy zatwierdzanie transakcji.
- Część przycisków posiada nieczytelne lub mylące nazwy, które nie informują jednoznacznie o swoim działaniu.
- Fokas ekranowy nie jest przenoszony automatycznie do pojawiających się elementów interfejsu (np. komunikatów modalnych lub list rozwijanych), co może powodować ich pominięcie przez użytkownika korzystającego z VoiceOver.
- Użytkownik nie ma możliwości przedłużenia czasu sesji oraz nie zostaje poinformowany o tym, iż czas ten za chwilę upłynie i zostanie wylogowany.
- Wybrane komunikaty, które pojawiają się w interfejsie na określony czas, nie są odczytywane użytkownikowi przez czytnik ekranu.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Występują trudności z lokalizacją i identyfikacją niektórych ikon i grafik, które nie są oznaczone alternatywnym opisem lub zawierają opis nieadekwatny do funkcji.
- Wiele elementów tekstowych nie spełnia wymaganego, minimalnego współczynnika kontrastu.
- Występują niespójności w poruszaniu się pomiędzy sekcjami ekranu, co może wpływać na płynność i zrozumiałość obsługi.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (Android)

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja umożliwia korzystanie z podstawowych funkcji bankowości mobilnej na urządzeniach z systemem Android.

Część przycisków i widoków może być dostępna dla użytkowników TalkBack, pod warunkiem dobrej znajomości interfejsu.

Interfejs aplikacji jest dostępny w języku polskim w większości zrozumiałym dla Użytkownika. W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Znacząca liczba przycisków, pól formularzy oraz elementów interaktywnych nie posiada poprawnych etykiet, co uniemożliwia ich identyfikację przez czytnik ekranu.
- Istotne dla użytkownika przyciski w interfejsie (np. „Aktywuj”, „Zastrzeż”, „Limity”) są niedostępne dla czytnika ekranu.
- Fokus ekranowy nie przechodzi automatycznie do pojawiających się elementów, takich jak okna potwierdzeń czy rozwijane menu, co może prowadzić do ich pominięcia.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Wiele elementów tekstowych nie spełnia minimalnego, wymaganego współczynnika kontrastu.
- Kolejność przechodzenia między elementami interfejsu może być niespójna.
- Część treści nie posiada odpowiedniego wyróżnienia semantycznego, w tym nagłówków co utrudnia szybkie poruszanie się po aplikacji.

Dostępność architektoniczna

Nasze placówki są zlokalizowane w następujących miejscach:

Budynek Centrali przy ul. Rynek 4/5 w Gostyninie

Budynek Oddziału w Kiernozi przy ul. Łowickiej 7

Budynek Punktu Obsługi Klienta w Nowym Duninowie przy ul. Spółdzielczej 1 (budynek Urzędu Gminy Nowy Duninów).

Opis dostępności do budynków

- budynki posiadają jedno wejście,
- do budynku i w budynku w Nowym Duninowie możliwość wjazdu wózków inwalidzkich, w pozostałych budynkach brak podjazdów dla wózków inwalidzkich,
- w budynkach nie ma informacji głosowych,
- w budynkach brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących,
- brak jest tłumacza języka migowego.

Przy budynkach zlokalizowane są parkingi w następujący sposób:

- Gostynin – od strony ul. Stodólnej
- Kiernoza – przy budynku
- Duninów – przy budynku (przy UG Nowy Duninów)

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach

- 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.

Dostępność bankomatów

Dbamy 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.

Nasze bankomaty są zlokalizowane w następujących miejscach:

- Gostynin – bankomat znajduje się przy budynku i posiada funkcję wypłaty oraz blik; aby skorzystać z bankomatu musisz wejść po schodach,
- Kiernoza - bankomat znajduje się przy budynku i posiada funkcję wypłaty oraz blik; z bankomatu mogą skorzystać osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich,
- Duninów - bankomat znajduje się na terenie stacji paliw przy ul. Włocławska 7 i posiada funkcję wypłaty oraz blik; z bankomatu mogą skorzystać osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich,
- Gorzewo – Kruk - bankomat znajduje się na terenie szpitala Gorzewo - Kruk i posiada funkcję wypłaty oraz blik; z bankomatu mogą skorzystać osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich.

Informacja o możliwości złożenia skargi dotyczącej braku spełniania wymagań dostępności

Staramy się, aby nasza usługa cyfrowa była dostępna dla wszystkich. Obecnie realizujemy działania związane z usuwaniem problemów z dostępnością.

Jeżeli uważasz, że produkt lub usługa nie spełniają wymagań dostępności możesz złożyć skargę.

Skarga powinna zawierać:

- twoje imię i nazwisko,
- twoje dane kontaktowe (np. adres do korespondencji, numer telefonu, e-mail) żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować,
- wskazanie produktu, usługi, których dotyczy skarga,
- opis tego co jest niedostępne i czego oczekujesz od Banku, żeby to naprawić.

Skargi, które nie zawierają informacji wymienionych powyżej, mogą być pozostawione bez rozpatrzenia.

Skargę możesz złożyć:

- listownie na adres 09-500 Gostynin, Rynek 4/5
- e-mailem na adres sekretariat@bsgostynin.pl
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-60926-46543-DRHRB-26 w ramach usługi e-Doręczenia.

Odpowiedź na skargę otrzymasz w ciągu 30 dni kalendarzowych, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, które uniemożliwiają rozpatrzenie skargi w tym terminie, poinformujemy o przyczynie opóźnienia oraz wskażemy nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

Możesz także poinformować o tej sytuacji Rzecznika Praw Obywatelskich i poprosić o interwencję w Twojej sprawie.