

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 23.06.2025

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.rbsmalanow.pl

Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa jest **zgodna** z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz wytycznymi WCAG 2.2.

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

- zapewnienie odpowiedniego kontrastu kolorów tekstu,
 - możliwość nawigacji klawiaturą,
 - stosowanie alternatywnych tekstów dla grafik,
 - czytelna struktura nagłówków,
 - skalowalność tekstu bez utraty funkcjonalności.
- Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje
 1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
 - czytniki ekranu (np. NVDA, JAWS),
 - powiększarki ekranu,
 - klawiatura do nawigacji po stronie.
 2. Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
 - możliwość pominięcia bloków nawigacyjnych (skip links),
 - opcja zmiany rozmiaru czcionki,
 - poprawne oznaczenie linków i przycisków.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez **[audyt-dostepnosci.pl oraz Skynet Technologies]**.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

• Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest **zgodna** z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności oraz wytycznymi WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

- obsługa przez czytniki ekranowe na platformach Android oraz iOS,
 - dostępność interfejsu poprzez powiększenie elementów,
 - możliwość obsługi bez użycia myszy.
- Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

 - VoiceOver (iOS),
 - TalkBack (Android).
- Ponadto, aplikacja mobilna spełnia następujące udogodnienia:
- możliwość zmiany kontrastu w aplikacji,

- czytelne i intuicyjne menu.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez [audyt-dostepnosci.pl oraz Skynet Technologies].

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest **zgodny** z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku oraz wytycznymi WCAG 2.2.

Serwis transakcyjny jest zgodny z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

- czytelność formularzy,
- możliwość obsługi klawiaturą,
- zabezpieczenia nie ograniczające dostępności.

- Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- czytniki ekranu,
- powiększarki ekranowe,

Ponadto, serwis transakcyjny spełnia następujące udogodnienia:

- wsparcie dla użytkowników z trudnościami motorycznymi,
- mechanizmy autoryzacji dostępne alternatywnie (np. SMS, token).

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez [audyt-dostepnosci.pl oraz Skynet Technologies].

II. Dostępność usług w placówce stacjonarnej

Bank przyjął następujące rozwiązania, pozwalające na świadczenie usług bankowych zgodnie z zasadami dostępności:

- stanowiska obsługi klientów dostosowane do osób poruszających się na wózkach,
- możliwość skorzystania z pomocy pracownika w placówce,
- stanowiska obsługi osób do wysokości 90 cm,
- możliwość wejścia do placówki z psem asystującym.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Wszelkie informacje udzielane przez Bank sformułowane są w sposób jak najbardziej zrozumiały. Ma to na celu zapewnienie równego dostępu do usług dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od ich potrzeb.

Stosowane przez Bank dokumenty zostały sporządzone w formie dostępnej, zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731), czyli:

- za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
- w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,

- z alternatywną prezentacją treści nietekstowych.

Zarówno w dokumentach informacyjnych, jak i wszelkich innych treściach, Bank posługuje się standardem prostego języka.

Klient ma prawo otrzymać ogólne warunki umów oraz regulaminy, jak również inne informacje (takie jak na przykład stosowane stawki oprocentowania, stosowane stawki prowizji czy też stosowane kursy walutowe) w formach takich jak: wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w Centrali Banku pod adresem **ul. Turecka 10 62-709 Malanów**, która spełnia wymogi dostępności architektonicznej, opisane szerzej w pkt VI, jak również pod numerem telefonu **063 278 87 95**.

IV. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty oraz wpłatomaty

1. Bankomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
 - wolna przestrzeń manewrowa przed bankomatem o wymiarach minimalnych 150x150cm dla osoby poruszającej się na wózku
 - czytnik zbliżeniowy
2. Informacje związane z obsługą bankomatu można znaleźć na stronie: www.rbsmalanow.pl/Deklaracjadostepnosci/w dokumencie: Deklaracja dostępności/w placówce Banku.
 - Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: sekretariat@rbsmalanow.sgb.pl oraz telefonicznie pod numerem **63 278 87 95**

V. Dostępność architektoniczna

Oddział Ceków



-
- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami (wejście z poziomu chodnika)
 - parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami
 - wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach 200x200cm dla osoby poruszającej się na wózku, przed wejściem do budynku/oddziału

Oddział Dobra



-
- miejsca postojowe/parking poza oddziałem (nieoznaczony dla klientów, miejski), bez koperty, w odległości do 20m od wejścia do oddziału

Oddział Kawęczyn



- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, przy schodach znajduje się podjazd dla wózków
- parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami
- wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach minimalnych 150x150cm dla osoby poruszającej się na wózku, przed wejściem do budynku/oddziału

Oddział Małanów



- parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) bez oznaczonej koperty dla osób z niepełnosprawnościami

Oddział Turek



- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami (wejście z poziomu chodnika)
- parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami
- wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach 200x200cm dla osoby poruszającej się na wózku, przed wejściem do budynku/oddziału

Oddział Uniejów



- parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami

Oddział Władysławów



- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, przy schodach znajduje się podjazd dla wózków
- parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami
- wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach minimalnych 150x150cm dla osoby poruszającej się na wózku, przed wejściem do budynku/oddziału
- znacznik o wymiarach ok. 6x12cm, zamontowany nad drzwiami wejściowymi do oddziału lub w najbliższej okolicy tych drzwi
- przycisk otwierający drzwi po zamknięciu placówki.

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków:

1) Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.	
2) Człowiek na wózku z asystentem – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.	
3) Pies asystujący – symbol opisujący możliwość wejścia do placówki z psem asystującym	

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności bankomatów:

1) Czytnik zbliżeniowy – symbol NFC – umożliwia wypłaty zbliżeniowe	
2) Człowiek na wózku – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku	
3) Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej	

VI. Skargi na brak dostępności

Klient ma prawo złożyć do Banku skargę na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub świadczoną usługę. Skargę należy złożyć do siedziby Centrali Banku.

Skarga powinna zawierać następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko Klienta,
- 2) Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu (Klient może wskazać preferowany sposób kontaktu; w przypadku braku wskazania preferowanego sposobu kontaktu, Bank będzie kontaktował się z Klientem za pośrednictwem adresu e-mail)
- 3) Wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
- 4) Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała powyżej wskazanych wymogów, Bank może pozostawić skargę bez rozpoznania.

Skarga może być złożona:

- 1) na piśmie - osobiście w siedzibie Banku albo wysłana przesyłką pocztową na adres 62-709 Malanów, ul. Turecka 10
- 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Banku;
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem e-mail **sekretariat@rbsmalanow.sgb.pl** lub numerem telefonu **63 278 87 95**.

Bank rozpatrzy skargę i udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, Bank może wydłużyć termin do rozpoznania skargi do 60 dni od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni Bank powiadomi Klienta o przyczynie zwłoki i wskaże nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli Bank nie dotrzyma powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. Bank zrealizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W swojej odpowiedzi Bank udzieli Klientowi informację o wyniku rozpatrzenia skargi. Jeśli skarga nie została uwzględniona- Bank wskaże uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeżeli natomiast skarga zostanie uwzględniona- Bank określi termin, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane.

Jeśli skarga nie zostanie uwzględniona, Bank w swojej odpowiedzi zawsze również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot gospodarczy przewiduje takie możliwości;
- 3) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.

ZARZĄD
Majdanowski Banku Spółdzielczego
w Malanowie

Malanów 24.06.2015r.