



Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Łosicach

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Łosicach 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 oraz wpłatomaty.

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.bslosice.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. 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. Zadbaliśmy 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

Bankowość elektroniczna jest **częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych**. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

Struktura treści i nawigacja

- **Brak głównego nagłówka** - Na stronach nie zastosowano odpowiedniego znacznika, który powinien być używany jako główny nagłówek dokumentu. Utrudnia to korzystanie ze strony osobom posługującym się czytnikami ekranu, które oczekują logicznej hierarchii nagłówków.
- **Brak logicznej struktury nagłówków** - Strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.
- **Ramki bez tytułu** - Niektóre osadzone ramki nie posiadają odpowiedniego atrybutu co utrudnia zrozumienie ich zawartości dla osób korzystających z technologii wspomagających.
- **Brak ról prezentacyjnych w tabelach układowych** - Tabele stosowane do rozmieszczania elementów graficznych nie mają przypisanej odpowiedniej roli, co może prowadzić do ich niewłaściwego odczytu jako struktury danych.
- **Tabele danych bez opisów lub z błędnymi nagłówkami** - Niektóre tabele prezentujące dane nie zawierają odpowiednich nagłówków lub opisów, co utrudnia interpretację informacji, zwłaszcza dla osób niewidomych.
- **Nieintuicyjna kolejność fokusu** - Przemieszczanie się pomiędzy elementami strony za pomocą klawiatury odbywa się w nielogicznej kolejności, co może prowadzić do zagubienia się w treści.
- **Brak widocznego fokusu** - Niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.

Elementy graficzne i treści dynamiczne

- **Brak alternatywy dla treści wizualnych** - Wizualnie istotne informacje prezentowane wyłącznie wizualnie nie posiadają tekstowej alternatywy, co uniemożliwia ich zrozumienie osobom niewidomym.
- **Brak opisu alternatywnego dla grafik** - Elementy graficzne zawierające ważne informacje nie posiadają prawidłowo zdefiniowanego atrybutu, co powoduje, że są one niewidoczne dla czytników ekranu.
- **Brak opisu migających treści** - Migające i animowane elementy nie mają opisów ani komunikatów kontekstowych dla technologii asystujących.
- **Brak możliwości zatrzymania animacji** - Niektóre migające i poruszające się treści nie mogą zostać wstrzymane przez użytkownika, co może być niebezpieczne dla osób z epilepsją lub rozpraszające dla innych użytkowników.
- **Brak etykiet dla widoków** - Niektóre widoki strony nie zawierają odpowiednich etykiet, przez co technologie wspomagające nie są w stanie prawidłowo ich zidentyfikować.

Formularze i interakcja

- **Brak etykiet przy polach formularza** - Wielu polom formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
- **Brak grupowania powiązanych pól** - Powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.

- **Brak informacji o błędzie lub tylko w formie wizualnej** - Komunikaty o błędach są przekazywane wyłącznie wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
- **Brak odpowiedzi przy błędnym wypełnieniu** - Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.
- **Brak możliwości poprawy danych przed wysłaniem** - W niektórych przypadkach nie ma możliwości korekty danych przed ich ostatecznym przesłaniem.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- **Brak atrybutu *lang* w znaczniku HTML** - Strona nie zawiera zdefiniowanego języka głównego dokumentu w znaczniku `<html>`, co może powodować problemy z interpretacją języków przez czytniki ekranu.
- **Brak definicji języka dla treści obcojęzycznych** - Fragmenty tekstu w językach innych niż domyślny nie są odpowiednio oznaczone atrybutem *lang*, co może prowadzić do błędów w wymowie.
- **Brak deklaracji DTD** - Kod strony nie zawiera definicji typu dokumentu (DTD), co może wpływać na interpretację struktury strony przez przeglądarki.
- **Użycie przestarzałych tagów HTML** - W kodzie znajdują się znaczniki takie jak `<link>`, `<border>` używane do celów prezentacyjnych, które nie są zgodne z aktualnymi standardami dostępności.

Wizualne aspekty i kontrast

- **Zbyt niski kontrast tekstu** - Niektóre teksty mają zbyt niski kontrast w stosunku do tła (np. 2.15:1), co może uniemożliwić ich odczytanie przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- **Zbyt niski kontrast elementów interfejsu** - Elementy interfejsu, takie jak przyciski czy ikony, nie spełniają minimalnych wymogów kontrastu (3:1).
- **Nieprzystosowane jednostki czcionek** - W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.
- **Problemy z odstępami między liniami** - Zmiana odstępów między liniami może powodować na siebie nachodzenie elementów tekstowych, co ogranicza ich czytelność.

Responsywność i interakcja użytkownika

- **Treści otwierają się w nowym oknie bez ostrzeżenia** - Niektóre linki otwierają nowe okna lub zakładki bez uprzedniego poinformowania użytkownika, co może zakłócać jego doświadczenie.
- **Puste linki** - W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
- **Brak informacji o formacie dokumentów** - Linki prowadzące do dokumentów nie zawierają informacji o formacie pliku, jego rozmiarze czy języku, co utrudnia świadome pobieranie treści.
- **Treści wymagają przewijania poziomego** - Na niektórych ekranach treści nie mieszczą się w szerokości okna przeglądarki, co wymusza przewijanie w poziomie, co jest szczególnie problematyczne dla użytkowników mobilnych.

- **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** - Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- **Skrypt usuwa fokus** - W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury.
- **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia** - Niektóre akcje (np. kliknięcie "Wyloguj") powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

Aplikacja mobilna jest **częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych**. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

1. **Nakładające się elementy klikalne:** Wykryto, że niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski, pola wyboru) na ekranie mapy mają nałożone na siebie obszary aktywacji. Powoduje to, że użytkownik może przypadkowo aktywować niewłaściwy element, np. gdy próbuje wybrać placówkę na mapie, która współdzieli przestrzeń z innym klikalnym komponentem. Taka sytuacja utrudnia precyzyjną nawigację osobom z niepełnosprawnością motoryczną oraz użytkownikom korzystającym z technologii asystujących.
2. **Zbyt małe elementy dotykowe:** Niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski) mają wymiary mniejsze niż zalecane 48×48 dp, co znacząco utrudnia ich precyzyjną aktywację. Szczególnie dotkliwy jest to problem dla użytkowników z ograniczoną sprawnością motoryczną (taką jak drżenie rąk) oraz osób korzystających z urządzeń wspomagających. Taka implementacja zwiększa ryzyko przypadkowych aktywacji niewłaściwych elementów interfejsu.
3. **Brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności:** Wykryto elementy interfejsu (np. przyciski nawigacyjne), które nie posiadają właściwie zdefiniowanych etykiet dostępności (contentDescription w Androidzie). W rezultacie czytniki ekranu takie jak TalkBack odczytują jedynie techniczne identyfikatory elementów (np. "new_toolbar_back") lub w ogóle nie przekazują informacji o ich funkcjonalności. Ta sytuacja stanowi poważną barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących, którzy pozbawieni są kluczowych informacji o przeznaczeniu i działaniu kontrolki.
4. **Niewystarczający kontrast elementów graficznych:** W aplikacji występują przypadki, w których komponenty wizualne (takie jak ikony, przyciski czy elementy ilustracyjne) nie zapewniają minimalnego wymaganego kontrastu 3:1 w stosunku do tła. To niedostosowanie wizualne znacząco ogranicza możliwość poprawnego postrzegania interfejsu przez użytkowników z różnymi formami niepełnosprawności wzroku, w tym osób z zaburzeniami rozpoznawania kolorów. Dodatkowo, niski

kontrast zmniejsza czytelność interfejsu w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o ograniczonych parametrach wyświetlacza, co bezpośrednio wpływa na ogólną użyteczność aplikacji.

5. **Niewystarczający kontrast tekstu:** W aplikacji zidentyfikowano obszary, w których tekst wyświetlany jest w kolorystyce niespełniającej minimalnych wymagań kontrastowych. Stosunek jasności między kolorem czcionki a tłem jest zbyt niski, przez co treść staje się trudna do odczytania, zwłaszcza w przypadku tekstów o standardowych i małych rozmiarach.

Sytuacja ta stanowi szczególną barierę dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami wzroku, w tym dla użytkowników z zaburzeniami rozpoznawania kolorów czy problemami z akomodacją oka. Również w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o słabej jakości wyświetlacza, treści stają się praktycznie nieczytelne.

Problem jest szczególnie widoczny w przypadku mniejszych czcionek (poniżej 18 punktów), gdzie wymagania dostępności są najbardziej restrykcyjne.

6. **Niedostępne treści tekstowe:** Nieudostępnione teksty w elementach graficznych: Wykryto przypadki, gdy tekst osadzony w grafikach pozostaje niedostępny dla technologii asystujących z powodu braku odpowiednich opisów alternatywnych (contentDescription). Dodatkowo, zastosowanie niestandardowych czcionek lub specjalnych znaków może powodować problemy z ich prawidłową interpretacją przez czytniki ekranu.
7. **Niewłaściwie zaimplementowane komponenty interfejsu:** Wykryto użycie niestandardowego komponentu ViewPager, który nie jest w pełni kompatybilny z technologiami asystującymi. Element ten może nie być prawidłowo interpretowany przez czytniki ekranu (np. TalkBack), co utrudnia osobom niewidomym zrozumienie jego zawartości i funkcji. Dodatkowo, implementacja ogranicza możliwość nawigacji między stronami za pomocą klawiatury, stanowiąc barierę dla użytkowników poruszających się w ten sposób.
8. **Niejednoznaczne etykiety elementów:** Wykryto przypadki, gdy różne typy elementów (np. statyczne nagłówki i interaktywne przyciski) posiadają identyczne etykiety dla czytników ekranu. Ta sytuacja, gdzie np. zarówno nagłówki jak i przyciski są oznaczone tą samą etykietą "Historia", wprowadza dezorientację użytkowników technologii asystujących. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu
9. **Problem z adaptacyjnością skalowania tekstu:** Nieprawidłowe skalowanie tekstu w interfejsie aplikacji. Wykryto przypadki, gdy elementy TextView mają sztywno zdefiniowaną wysokość w pikselach (dp), podczas gdy rozmiar tekstu jest ustawiony w jednostkach skalowalnych (sp) lub reaguje na zmiany w ustawieniach dostępności systemu. Ta rozbieżność powoduje, że przy zwiększeniu rozmiaru czcionki przez użytkownika tekst zostaje przycięty przez kontener lub nachodzi na sąsiednie elementy interfejsu, utrudniając lub uniemożliwiając odczytanie treści osobom z dysfunkcjami wzroku.
10. **Nieuporządkowana struktura nagłówków:** Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.

11. Problemy z formularzami:

- Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności
- Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza

12. Ograniczenia funkcjonalne:

- Brak możliwości zmiany orientacji ekranu
- Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)

13. Dokumentacja i wsparcie:

- Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności

Wyłączenia:

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

Dostępność kanału telefonicznego

Nasze telefony kontaktowe odbieramy w godzinach pracy placówek.

Numery telefonów do każdej placówki znajdziesz na naszej stronie internetowej w zakładce Kontakt lub wpisując w przeglądarce adres <https://www.bslosice.pl/kontakt>.

Jak dbamy o dostępność przez telefon?

Staramy się, aby obsługa przez telefon, mimo że w ograniczonym zakresie, była dostępna i wygodna dla wszystkich.

Dążymy do tego abyś zawsze otrzymywał jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania.

Jeśli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej lub głośniejszym głosem – powiedz nam o tym.

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, przez formularz kontaktowy na stronie <https://www.bslosice.pl/kontakt> oraz mailowo sekretariat@bslosice.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.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

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

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

1. w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie www.bankbps.pl
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, 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,
- udostępniamy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1), dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami mogą samodzielnie zapoznać się z dokumentami – np. z pomocą czytników ekranowych.

Naszym celem jest, by każdy klient – niezależnie od swoich możliwości – rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

W naszych placówkach nie możesz obecnie porozmawiać za pomocą języka migowego PJM. Dostępność usług w polskim języku migowym zapewnimy do końca m-ca lipca br.

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:

- **Pętla indukcyjna:** system wspomagający słyszenie dla osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych, dostępny w Oddziale Banku w Łosicach, przy ul. Bialskiej 6,

- **Pomoce dla osób niedowidzących:** lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy nasi pracownicy posiadają wiedzę w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami – zawsze pomagają i dostosowują sposób komunikacji do Twoich potrzeb.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Aplikacja NOVUM-ATM zainstalowana na bankomatach KEBA evo oraz SIGMA ST400 evo jest **częściowo zgodna z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731)**. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

1. **Brak trybu wysokiego kontrastu** – aplikacja nie oferuje opcji z czarnym tekstem na żółtym tle, co utrudnia korzystanie osobom z problemami ze wzrokiem.
2. **Brak tłumaczenia na język migowy** – aplikacja nie wspiera komunikacji w języku migowym, co może być barierą dla osób niesłyszących.
3. **Nieczytelny sposób wkładania karty do bankomatu** – brak szerokiego otworu i obrazka pokazującego, jak prawidłowo włożyć kartę. Może to być mylące, zwłaszcza dla osób starszych lub z niepełnosprawnościami.
4. **Zbyt mała czcionka w ofercie przewalutowania (DCC)** – tekst informacyjny jest trudny do przeczytania, szczególnie dla osób słabowidzących.
5. **Aplikacja nie ma możliwości odczytywania zawartości ekranu** – opcja jest przydatna, gdy fragmenty tekstu są niezrozumiałe dla osób z problemami ze wzrokiem.
6. **Brak oznaczeń Braille’a na bankomatach** – osoby niewidome nie mogą samodzielnie znaleźć ani obsłużyć bankomatu KEBA evo i SIGMA ST400 evo.
7. **Brak alternatyw dla ekranu dotykowego** – bankomaty nie umożliwiają pełnej obsługi za pomocą przycisków fizycznych lub głosowych instrukcji, co utrudnia korzystanie osobom z ograniczoną sprawnością rąk lub wzroku.

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek, oznaczone symbolami graficznymi znajdziesz poniżej:

Centrala Banku oraz Oddział w Łosicach

08-200 Łosice, ul. Bialska 6.

- Do budynku prowadzi 1 wejście od ul. Bialskiej 6.
- Do wejścia prowadzą schody co uniemożliwia wejście dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim.
- Budynek wyposażony w specjalną windę umożliwiającą wjazd dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć.
- Toaleta dla osób niepełnosprawnych znajduje się na parterze z wejściem przez garaż.
- W budynku jest zainstalowana pętla indukcyjna dla osób niedosłyszących korzystającym z aparatów słuchowych.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Filia nr 1 w Łosicach

08-200 Łosice ul. Rynek 1 – lokal nie jest własnością Banku.

- Do budynku prowadzi 1 wejście od ul. Rynek 1.
- Do wejścia prowadzą jednostopniowe schody co umożliwia wejście dla osób mających kłopoty z wchodzeniem.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Brak podjazdu dla wózków.
- W pobliżu lokalu znajduje się miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Filia nr 2 w Łosicach

08-200 Łosice ul. Kolejowa 10 – lokal nie jest własnością Banku.

- Do budynku prowadzi 1 wejście od ul. Kolejowej 10.
- Brak schodów do obiektu co umożliwia wejście dla osób mających kłopoty z wchodzeniem lub poruszających się na wózku inwalidzkim.
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Pierwsze są sterowane automatycznie, kolejne otwierane ręcznie ale w środku zawsze jest osoba która pomoże je otworzyć.
- Wejście do budynku głównego bez barier architektonicznych.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Filia w Huszlewie

08-206 Huszlew, Huszlew 74a.

- Do budynku prowadzi 1 wejście.
- Do wejścia prowadzą wielostopniowe schody co uniemożliwia wejście dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Brak podjazdu dla wózków.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.

- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Filia w Sarnakach

08-220 Sarnaki, ul. Kolejowa 2.

- Do budynku prowadzi 1 wejście.
- Do wejścia prowadzą kilkustopniowe schody co uniemożliwia wejście dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Brak podjazdu dla wózków.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Oddział w Olszance

08-207 Olszanka, Olszanka 38.

- Do budynku prowadzi 1 wejście.
- Do wejścia prowadzą kilkustopniowe schody co uniemożliwia wejście dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Brak podjazdu dla wózków.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille’a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Oddział w Przesmykach

08-109 Przesmyki, ul. 11 Listopada 5B.

- Do budynku prowadzi 1 wejście. Oddział znajduje się na pierwszym piętrze.
- Do lokalu na piętrze prowadzą wielostopniowe schody, co uniemożliwia wejście dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Brak podjazdu dla wózków.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille’a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Oddział w Platerowie

08-210 Platerów, ul. 3 Maja 20.

- Do budynku prowadzi 1 wejście.
- Do wejścia prowadzą kilkustopniowe schody.
- Przed budynkiem znajduje się podjazd z poręczą dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć.
- Dostępna toaleta dla osób niepełnosprawnych.
- Wewnątrz budynek bez barier architektonicznych co umożliwia poruszanie się osobom na wózkach inwalidzkich po całym obiekcie.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.

- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Oddział w Starej Kornicy

08-205 Stara Kornica, Stara Kornica 227.

- Do budynku prowadzi 1 wejście.
- Do wejścia prowadzą kilkustopniowe schody.
- Przed budynkiem znajduje się podjazd z poręczą dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.
- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Oddział w Mordach

08-140 Mordy, ul. 11 Listopada 3.

- Do budynku prowadzi 1 wejście.
- Do wejścia prowadzą wielostopniowe schody.
- Przed budynkiem znajduje się podjazd z poręczą dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć.
- Brak toalety dla osób niepełnosprawnych.
- Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy oraz ramki do podpisu dla osób słabo widzących i starszych.
- Brak pętli indukcyjnej.

- Przed budynkiem brak miejsca parkingowego dla osób niepełnosprawnych.
- Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille’a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- Brak jest tłumacza języka migowego.

Symbole graficzne (znajdujące się na stronie internetowej) wraz z ich opisem, którymi posługujemy się dla opisu dostępności architektonicznej/udogodnień w naszych placówkach

Symbole graficzne wraz z opisem

Symbol	Opis
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach
	Dostępne dla osób poruszających się na wózkach z asystą
	Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)
	Pętla indukcyjna
	Możliwość wejścia z psem asystującym/przewodnikiem
	Parking
	Parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami
	W pobliżu przystanek komunikacji publicznej

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/a i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś/aś 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 (nie dostępne). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: **Bank Spółdzielczy w Łosicach ul. Bialska 6, 08-200 Łosice;**
- elektronicznej poprzez pocztę elektroniczną na adres sekretariat@bslosice.pl ;
- pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym,
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-71498-11925-UFJCS-19 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).

W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

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.

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).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj: <https://www.bslosice.pl/reklamacje>

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: 27 czerwca 2025 r.