



Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Tychach

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Bank Spółdzielczy w Tychach 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.

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.bstychy.com.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis w znacznej części jest zgodny z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi, dlatego na bieżąco pracujemy nad dostosowaniem naszej strony internetowej.

Co oferujemy w zakresie dostępności

Na stronie już wdrożyliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami:

1. Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków, co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.
2. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
3. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
4. Nie stosujemy migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.
5. Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem – stosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
6. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem
7. Strona pozwala na skalowanie treści bez utraty funkcjonalności.
8. Serwis www umożliwia odwracanie koloru.
9. Serwis www umożliwia podkreślanie łączy.
10. Serwis jest kompatybilny z popularnymi czytnikami ekranu (takimi jak NVDA, JAWS, VoiceOver).

Bankowość elektroniczna

Nasza bankowość elektroniczna to systemy eBankNet oraz mobileNet (aplikacja mobilna).

Nasza bankowość elektroniczna jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze.

System eBankNet jest dostępny przez popularne przeglądarki internetowe i możliwa do obsługi przy użyciu klawiatury. Podstawowa struktura treści i nawigacja po stronie są rozpoznawalne dla użytkowników technologii asystujących.

Aplikacja mobilna obsługuje podstawowe funkcje czytników ekranu, takich jak TalkBack i VoiceOver, a interfejs w języku polskim jest zasadniczo zgodny z wymaganiami użytkowników. Niektóre przyciski i komunikaty są prawidłowo opisane, co umożliwia orientację w strukturze ekranów.

Dostępność kanału telefonicznego

Możesz z nami skontaktować się telefonicznie. Dane kontaktowe Banku znajdziesz na naszej stronie internetowej <https://www.bstychy.com.pl/kontakt/>.

Jak dbamy o dostępność w ramach kanału telefonicznego:

- dążymy do tego abyś zawsze otrzymywał jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania,
- jeśli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej lub głośniej - powiedz nam o tym,

- naszym pracownikom zwracamy uwagę na właściwą obsługę osób ze szczególnymi potrzebami.

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

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

1. przedstawienia oferty klientowi,
2. wnioskowania o usługę,
3. zawierania umowy,
4. obsługi po zawarciu umowy aż do jej wygaśnięcia.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów i pism.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

1. w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówce banku oraz drogą mailową,
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku oraz 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 Ci 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.

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,
- 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 pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów oraz informacja o dostępności architektonicznej

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Bank Spółdzielczy w Tychach – Centrala, Oddział I, bankomat; ul. Damrota 41, 43-100 Tychy

- Parking: przy budynku jest parking dla klientów Banku, bez wyznaczonych miejsc dla osób niepełnosprawnych. Wjazd na parking bezpośrednio od ul. Damrota.
- Wejście: do budynku prowadzi jedno wejście od ul. Damrota. Z jednej strony wejście posiada schody, z drugiej podjazd. Drzwi metalowe z szybami, ciężkie, szerokość drzwi 73 cm. Po wcześniejszym umówieniu się, możliwość otwarcia drugiej połowy drzwi (łączna szerokość po otwarciu 151 cm) i zapewnienie przy wjeździe asysty pracownika Banku.
- Budynek: Występują bariery architektoniczne w postaci progu i nierówności podłoża. Brak informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy czy głosowy. Brak toalety dostosowanej dla osób niepełnosprawnych. Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- Bankomat: umożliwia transakcje zbliżeniowe, posiada funkcję wpłatomatu; do bankomatu prowadzą schody i podjazd. Utrudniony dostęp do bankomatu dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi - zbyt wąski podjazd dla wózków przy samym bankomacie, utrudnienie ze względu na murek i balustradę. Bankomat posiada wejście słuchawkowe (złącze mini jack), aplikację umożliwiającą obsługę głosową, klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille'a, czytnik zbliżeniowy. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim, przy asyście innej osoby jest w stanie zrealizować transakcję w bankomacie.

Punkt Obsługi Klienta Wiry, bankomat ul. Główna 58, 43-175 Wiry

- Parking: przy budynku jest parking nieoznaczony dla klientów, z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami. Wjazd na parking bezpośrednio od ul. Główniej.
- Wejście: Punkt Obsługi Klienta znajduje się na pierwszym piętrze. Do budynku prowadzą dwa wejścia. Główne – od ul. Główniej i dodatkowe – z tyłu budynku. Wejście główne posiada schody zaopatrzone w balustradę, brak podjazdu. Przy wejściu z tyłu budynku zamontowana jest winda dostosowana do przewożenia osób na wózkach. W windzie są oznaczenia w alfabecie Braille’a oraz winda nadaje komunikaty głosowe. Dojazd do windy jest utrudniony ze względu na próg przed podjazdem.
- Budynek: Występują bariery architektoniczne w postaci drzwi trudnych do otwarcia jedną ręką.
- Brak informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy czy głosowy. Brak toalety dostosowanej dla osób niepełnosprawnych. Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- Bankomat: znajduje się na zewnątrz budynku, na pierwszym piętrze na podeście schodowym od frontu budynku. Dojście do niego jest takie samo jak do Punktu Obsługi Klienta. Dostęp do bankomatu dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi jest utrudniony, gdyż wejście z windą jest dostępne tylko w godzinach pracy Urzędu Gminy Wiry. Bankomat posiada, klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille’a, nie posiada wejścia słuchawkowego, aplikacji umożliwiającej obsługę głosową, czytnika zbliżeniowego. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim, przy asyście innej osoby jest w stanie zrealizować transakcję w bankomacie.

Oddział Bieruń - oddział, bankomat ul. Chemików 3, 43-155 Bieruń

- Parking: przy budynku jest parking nieoznaczony dla klientów, brak wyznaczonych miejsc dla osób niepełnosprawnych. Wjazd bezpośrednio od ul. Chemików.
- Wejście: do budynku prowadzi jedno wejście od ul. Chemików. Wejście do Oddziału nie posiada schodów, wchodzi się z poziomu chodnika. Brak barier architektonicznych.
- Budynek: Brak barier architektonicznych. Brak informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy czy głosowy. Brak toalety dostosowanej dla osób niepełnosprawnych. Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- Bankomat: umożliwia transakcje zbliżeniowe, posiada funkcję wpłatomatu; znajduje się na zewnątrz budynku, z poziomu chodnika. Bankomat posiada wejście słuchawkowe, aplikację umożliwiającą obsługę głosową, klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille’a, czytnik zbliżeniowy. Brak barier architektonicznych.

Punkt Obsługi Klienta Bojszowy, bankomat ul. Szczęsna 7, 43-220 Bojszowy

- Parking: przy budynku jest parking nieoznaczony dla klientów, brak wyznaczonych miejsc dla osób niepełnosprawnych. Wjazd bezpośrednio od ulicy Szczęsnej.

- Wejście: do budynku prowadzi jedno wejście od ul. Szczęsnej. Wejście do Oddziału nie posiada schodów, wchodzi się z poziomu chodnika. Występuje bariera architektoniczna w postaci progu.
- Budynek: Brak barier architektonicznych. Brak informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku w sposób wizualny, dotykowy czy głosowy. Brak toalety dostosowanej dla osób niepełnosprawnych. Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- Bankomat: Znajduje się na zewnątrz budynku, z poziomu chodnika. Występuje bariera architektoniczna w postaci progu. Bankomat posiada klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille'a, nie posiada wejścia słuchawkowego, aplikacji umożliwiającej obsługę głosową, czytnika zbliżeniowego.

Bankomat – Gostyń ul. Pszczyńska 372 43-176 Gostyń

- Parking: za budynkiem znajduje się parking nieoznaczony dla klientów, miejski, z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych.
- Wejście: Bankomat znajduje się na parterze budynku. Wchodzi się z poziomu chodnika.
- Bankomat: umożliwia transakcje zbliżeniowe, posiada klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille, nie posiada wejścia słuchawkowego, aplikacji umożliwiającej obsługę głosową, czytnika zbliżeniowego. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim, przy asyście innej osoby jest w stanie zrealizować transakcję w bankomacie.

Bankomat – Al. Niepodległości 55, 43-100 Tychy

- Parking: przy budynku jest parking nieoznaczony dla klientów, miejski, z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych. Wjazd bezpośrednio od Al. Niepodległości oraz od ul. Fitelberga.
- Wejście: Bankomat znajduje się na parterze wejścia do budynku. Do bankomatu prowadzą schody i podjazd.
- Bankomat: posiada klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille, nie posiada wejścia słuchawkowego, aplikacji umożliwiającej obsługę głosową, czytnika zbliżeniowego. Brak barier architektonicznych.

Bankomat – ul. Sadowa 3, 43-100 Tychy

- Parking: przy budynku jest parking nieoznaczony dla klientów, z wyznaczonymi miejscami dla osób niepełnosprawnych. Wjazd bezpośrednio od ul. Sadowej.
- Wejście: Bankomat znajduje się na parterze wejścia do budynku. Do bankomatu prowadzi niski podjazd. Bankomat posiada klawiaturę PIN z oznaczeniem Braille'a, nie posiada wejścia słuchawkowego, aplikacji umożliwiającej obsługę głosową, czytnika zbliżeniowego. Brak barier architektonicznych.

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 rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie,
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Tychach, ul. Damrota 41, 43-100 Tychy lub na adres dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Tychach
- osobiście – w każdej placówce Banku Spółdzielczego w Tychach
- elektronicznie - poprzez pocztę elektroniczną e-mail (sekretariat@bstychy.com.pl)
- faksem,
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-99315-18170-FHCSF-15 w ramach usługi e-Doręczenia.

Dane kontaktowe Banku znajdują się na stronie internetowej Banku
<https://www.bstychy.com.pl/kontakt/>

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko,
- Twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować oraz preferowany przez Ciebie sposób kontaktu,
- Opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
- Opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od Banku, żeby to naprawić.
- Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą tradycyjną albo składasz osobiście w placówce Banku).

Kiedy nie zajmujemy się Twoją skargą

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- Twoja skarga nie zawiera wymaganych elementów, opisanych powyżej w części „Co napisać w skardze”.
- Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi.
- Twoja skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności.

Ważne: Jeśli Twoją skargą nie będzie zawierać wszystkich wymaganych elementów, poprosimy Cię o uzupełnienie informacji. Jeśli ich nie uzupełnisz, będziemy zmuszeni pozostawić skargę bez rozpatrzenia.

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 sposób, który wskazałeś jako preferowany do kontaktu z nami.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

- Jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę.
- Dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy uzasadnienie faktyczne i prawne).
- Co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).
- Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią (np. 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: 27 października 2025 r.