



ul. Kurpiowska 10, 07-420 Kadzidło,
tel.: 29 761 80 10,
skrzynka e-Doręczeń: AE-PL-61457-18012-GTVUE-27
e-mail: bank@bskadzidlo.pl, www.bskadzidlo.pl,
NIP: 758-10-11-284, REGON: 000508626

Deklaracja zgodności oferty bankowości detalicznej Banku z zapisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Zarząd Banku Spółdzielczego w Kadzidle, zwanego dalej Bankiem zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w następujących obszarach:

- 1) Dostępność architektoniczna
- 2) Dostępność cyfrowa,
- 3) Dostępność informacyjno – komunikacyjna.

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) przedstawienie oferty klientowi,
- 2) wnioskowanie 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: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, 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 banku, drogą mailową,
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w banku, drogą mailową.



ul. Kurpiowska 10, 07-420 Kadzidło,
tel.: 29 761 80 10,
skrzynka e-Doręczeń: AE-PL-61457-18012-GTVUE-27
e-mail: bank@bskadzidlo.pl, www.bskadzidlo.pl,
NIP: 758-10-11-284, REGON: 000508626

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 Banku już wkrótce (do końca III kwartału 2025r.) będzie możliwość także porozmawiać za pomocą języka migowego PJM. Tłumacz dostępny będzie w godzinach otwarcia Banku.

Dostępność architektoniczna

Siedziba Banku Spółdzielczego w Kadzidle jest dostosowana do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

- 1) wejście do budynku Banku jest pozbawione barier architektonicznych, jest wyposażone w podjazdy dla wózków.
- 2) komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymagania manewrowania wózkiem we wszystkich pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów,
- 3) w celu komunikacji pionowej Bank zapewnia pełną asystę,
- 4) w Banku zapewniono możliwość przebywania psów asystujących,
- 5) w Banku dostępna jest toaleta przystosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchowymi,
- 6) otwieranie drzwi bez użycia siły fizycznej,
- 7) zapewniono miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejścia do Banku,
- 8) pracownicy Banku są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
- 9) osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku,
- 10) w Banku osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zgłosić szczególne potrzeby w formie przycisku przywołującego obsługę - zgłoszenie potrzeby.

Zarząd Banku podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych w Banku



ul. Kurpiowska 10, 07-420 Kadzidło,
tel.: 29 761 80 10,
skrzynka e-Doręczeń: AE-PL-61457-18012-GTVUE-27
e-mail: bank@bskadzidlo.pl, www.bskadzidlo.pl,
NIP: 758-10-11-284, REGON: 000508626

Dostępność cyfrowa

Dbamy o to, aby strona internetowa www.bskadzidlo.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Strona internetowa Banku została zaprojektowana zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.0

Strona internetowa Banku jest częściowo zgodna z ustawą z 26 kwietnia 2024r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Bank zobowiązuje się zapewnić stronę internetową zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Aktualnie nasze rozwiązania w zakresie bankowości internetowej i aplikacji mobilnej są częściowo zgodne z wymaganiami WCAG 2.1 na poziomie AA. Obszary niespełniające standardu zostały wyszczególnione w deklaracjach dostępności. Jednocześnie sukcesywnie prowadzimy działania, zgodnie z harmonogramem dostawców usług zmierzające do pełnego dostosowania aplikacji do wymagań ustawowych.

Pełne dostosowanie zarówno aplikacji mobilnych jak i bankowości internetowej do standardów dostępności cyfrowej WCAG 2.1 na poziomie AA dostawca usług planuje zrealizować do końca 2026 roku. Do tego czasu będą sukcesywnie wdrażane zmiany zwiększające poziom dostępności.

Deklaracje dostępności dostępne tutaj

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Możesz uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jeden kanał sensoryczny (wzrok, słuch, dotyk) w następujących obszarach obsługi informacyjno – komunikacyjnej:

- 1) informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) w Banku w formie informacji dźwiękowej - możliwość wykorzystania zestawu słuchawkowego,
- 2) informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej,
- 3) identyfikacja klienta w formie alternatywnej,
- 4) przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCAG (czcionka, odstępy, język),



ul. Kurpiowska 10, 07-420 Kadzidło,
tel.: 29 761 80 10,
skrzynka e-Doręczeń: AE-PL-61457-18012-GTVUE-27
e-mail: bank@bskadzidlo.pl, www.bskadzidlo.pl,
NIP: 758-10-11-284, REGON: 000508626

- 5) przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym spełniającymi wymogi WCAG – udostępniane stacji roboczej z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp. i obsługą w języku migowym (PJM),
- 6) przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej z możliwością zastosowania zestawu słuchawkowego,
- 7) alternatywny sposób autoryzacji czynności bankowych,
- 8) zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nieangażującego wzroku,
- 9) zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nieangażującego słuchu,
- 10) udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem urządzeń mobilnych – komunikacja tekstowa,
- 11) udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie odrębnych pomieszczeń wyłączonych z obsługi Klienta,
- 12) możliwość kontaktu z bankiem za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie, przez wideo rozmowę z tłumaczem PJM po uprzednim zgłoszeniu takiej potrzeby oraz osobiście z udziałem przeszkolonego pracownika.

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 (niedostępne). Przyjmujemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z Bankiem
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Kadzidle, ul. Kurpiowska 10 07-420 Kadzidło
- osobiście – w Banku,



ul. Kurpiowska 10, 07-420 Kadzidło,
tel.: 29 761 80 10,
skrzynka e-Doręczeń: AE-PL-61457-18012-GTVUE-27
e-mail: bank@bskadzidlo.pl, www.bskadzidlo.pl,
NIP: 758-10-11-284, REGON: 000508626

- elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (etyka@bskadzidlo.pl, bank@bskadzidlo.pl)
- elektronicznie na skrzynkę: AE-PL-61457-18012-GTVUE-27 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.

Jak dostaniesz odpowiedź

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś e-maila), 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://bskadzidlo.pl/wp-content/uploads/2025/04/Zasady-skladania-reklamacji.pdf>



ul. Kurpiowska 10, 07-420 Kadzidło,
tel.: 29 761 80 10,
skrzynka e-Doręczeń: AE-PL-61457-18012-GTVUE-27
e-mail: bank@bskadzidlo.pl, www.bskadzidlo.pl,
NIP: 758-10-11-284, REGON: 000508626

Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych. W przypadku braku reakcji lub niezadowolającej odpowiedzi, istnieje możliwość złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Prezesa Zarządu PFRON.

Data deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Zarząd Banku Spółdzielczego w Kadzidle