

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI	
Nazwa i adres podmiotu:	Bank Spółdzielczy w Łomży 18-400 Łomża , Al. Legionów 5
Numer identyfikacyjny REGON:	000494019
Obowiązek sporządzenia deklaracji oraz podania do publicznej wiadomości wynika z Ustawy z dnia 26.04.2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731), która implementuje Europejski Akt o Dostępności (EAA).	

Niniejsza deklaracja dostępności została przygotowana z myślą o zapewnieniu transparentności i ułatwieniu korzystania z usług oferowanych przez Bank Spółdzielczy w Łomży. Informujemy, że wszystkie informacje dotyczące oferowanych i świadczonych usług, a także niezbędne dokumenty umożliwiające korzystanie z tych usług, znajdują się w umowach oraz regulaminach związanych ze świadczeniem usług .

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty, telefonicznie.

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

Wszystkie szczegółowe informacje dotyczące dostępności usług i infrastruktury Banku są dostępne do wglądu w siedzibie Banku .

Informacja o dostępności będzie składała się z następujących rozdziałów:

- 1. Dostępność cyfrowa
- 2. Dostępność kanału telefonicznego
- 3. Dostępność usług w kanale stacjonarnym
- 4. Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym
- 5. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług
- 6. Informacja o stanie dostępności architektonicznej
- 7. Skargi na brak dostępności

Dostępność cyfrowa – zawiera informacje o dostępności :

- 1) strony internetowej - www.bslomza.pl
- 2) aplikacji mobilnej
- 3) bankowości internetowej - internet banking

Bank zapewnia częściową dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji mobilnych i webowych oraz stron internetowych, które tworzy lub współtworzy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines („WCAG”), na poziomie A/AA.

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wymogami ustawy . Bank podpisał umowę z firmą zewnętrzną , która dostosuje w możliwie szybkim czasie stronę internetową Banku zgodnie z obowiązującymi standardami.

Bank dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność cyfrową swoich usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami w zakresie aplikacji mobilnych i bankowości internetowej. Aplikacja mobilna i bankowość internetowa świadczona przez firmę zewnętrzną jest częściowo zgodna z wymogami ustawy.

Zgodność z WCAG

WCAG opiera się na czterech zasadach: POUR (ang. Perceivable, Operable, Understandable, Robust) – czyli: Postrzegalność, Funkcjonalność, Zrozumiałość, Kompatybilność . Nasze serwisy cyfrowe są projektowane zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie AA.

W naszych usługach cyfrowych zastosowano rozwiązania wspierające korzystanie przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym:

- 1) Najważniejsze treści są dostępne bezpośrednio bez ukrywania informacji,
- 2) Strona deklaruje pomoc dla osób z niepełnosprawnościami,
- 3) Spójności interfejsu – struktura menu i sekcji jest logiczna i powtarzalna, co wspiera łatwość obsługi,
- 4) Bez migających elementów – strona statyczna, prawdopodobnie brak elementów ryzykownych,
- 5) nawigacja przy użyciu klawiatury i przełączników ,
- 6) możliwość powiększania tekstu bez utraty czytelności i funkcjonalności,
- 7) etykiety pól formularzy powiązane z polami wejściowymi

Dodatkowe udogodnienia dostępne w usługach banku

- 1) Tryb wysokiego kontrastu na stronie internetowej
- 2) Możliwość zmiany rozmiaru czcionki
- 3) Prosty język w treściach informacyjnych
- 4) Zgłoszenia dostępności i kontakt telefonicznie, w formie wiadomości email, stacjonarnie
- 5) Częściowe dostosowania aplikacji mobilnej:

Dostępność kanału telefonicznego

Bank Spółdzielczy w Łomży zapewnia dostęp do usług bankowych za pośrednictwem kanału telefonicznego, uwzględniając potrzeby wszystkich klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Udogodnienia w obsłudze telefonicznej:

- a) Obsługa przez wykwalifikowanych pracowników, którzy oferują pomoc również osobom z ograniczeniami komunikacyjnymi.

- b) Możliwość skorzystania z alternatywnych form kontaktu (e-mail, kontakt osobisty po wcześniejszym umówieniu wizyty).
- c) Możliwość umówienia się na rozmowę z osobą wspierającą w komunikacji, jeśli klient zgłosi taką potrzebę.

Placówki Banku Spółdzielczego w Łomży:

Placówka	Adres	Telefon	Godziny otwarcia
Centrala Łomża /Oddział Łomża	al. Legionów 5, 18-400 Łomża	(86) 218 33 33, (86) 21 84 314, (86) 218 91 29	8:00–16:00
Filia Nr 1	ul. Sybiraków 22 lok.3A , 18-400 Łomża	(86) 211 52 97	8:00–15:50
Filia Nr 2	ul. Wyszyńskiego 20, 18-400 Łomża, 16.00	(86) 218 29 45	8.15 - 16.00
Oddział w Nowogrodzie	ul. Nadnarwiańska 1, 18 414 Nowogród	(86) 217 58 63, (86) 217 55 87	7:30–15:15
Filia w Zbójnej	ul. Łomżyńska 70, 18-416 Zbójna	(86) 214 01 76	7:30–15:15
Oddział w Zambrowie	al. Wojska Polskiego 6, 18-300 Zambrów	(86) 277 434 5	8:15–16:00
Oddział w Miastkowie	ul. Łomżyńska 14, 18-413 Miastkowo	(86) 217 42 87	7:30–15:15
Oddział w Śniadowie	ul. Ostrołęcka 20, 18-411 Śniadowo	(86) 217 61 15	7:30–15:15
Punkt Kasowy w Szczepankowie	18-412 Szczepankowo 94	(86) 217 09 15	8:00–12:45

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym

Bank Spółdzielczy w Łomży zapewnia dostępność swoich usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego i unijnego, a także wewnętrznymi regulacjami oraz wytycznymi w zakresie dostępności.

Zakres zapewnianej dostępności w kanale stacjonarnym

Dostępność usług uwzględnia każdy etap procesu bankowego:

1. Pozyskiwanie zainteresowania klienta – poprzez dostępne i zrozumiałe materiały informacyjne i promocyjne.
2. Aplikowanie o produkt – za pomocą dostępnych formularzy i narzędzi kontaktu.
3. Zawieranie umowy – z możliwością wsparcia komunikacyjnego i dostosowania formy przekazu.

4. Obsługa produktu – od momentu zawarcia umowy aż do zakończenia współpracy

Dostępne dokumenty i materiały

Dla zapewnienia pełnej dostępności stacjonarnej, Bank przygotowuje swoje dokumenty i materiały w formie umożliwiającej łatwy dostęp.

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.bslomza.pl
2. w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową.

Zakres oferowanych usług zgodnie z ustawą EAA

Na dzień wejścia w życie ustawy i dzień sporządzenia niniejszej deklaracji Bank oferuje i świadczy usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy o dostępności niektórych produktów i usług (EAA), zapewniając ich realizację w sposób dostępny dla wszystkich klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami:

1. Kredyt konsumencki
 - a) Kredyt gotówkowy,
 - b) Kredyt gotówkowy dla pracowników banków i jednostek samorządowych,
 - c) Kredyt Ekologiczny,
 - d) Kredyt odnawialny w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym typu Pol-Konto
2. Kredyt hipoteczny
 - a) Kredyt hipoteczny mieszkaniowy
 - b) Hipoteczny kredyt konsumpcyjny
3. Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym:
 - a) Podstawowy Rachunek Płatniczy
 - b) ROR - rachunki sprzedawane w oddziale (z kartą debetową) tj.
 - i. Pol-Konto
 - ii. Pol-Konto Student
 - iii. Pol-Konto Junior,
 - iv. Pol-Konto Senior
 - c) Rachunki oszczędnościowe - (bez karty debetowej)
 - i. Rachunek oszczędnościowy POL-EFEKT w PLN
 - ii. Rachunek oszczędnościowy POL-EFEKT w EUR, USD

Bank zapewnia dostępność usług bankowych, kredytowych i płatniczych zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi dostępności. Szczegółowe informacje na temat dostępnych rozwiązań dostępnościowych będzie

można znaleźć w dokumentach kontraktowych stacjonarnie w placówkach Banku, na stronie internetowej Banku, aplikacji mobilnej oraz uzyskać informacje telefonicznie.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

1. Dostępność dokumentów

Bank zapewnia dostępność dokumentów kontraktowych – takich jak ogólne warunki umów, regulaminy i formularze – w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Dokumenty mogą być udostępnione stacjonarnie bądź na wskazany adres email, w wersji papierowej z powiększoną czcionką, lub jako dokumenty edytowalne, np. DOCX

2. Dostępność językowa

Bank zapewnia dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego :

- a) zapewniamy dostępność w prostym, zrozumiałym języku
- b) w formacie PDF przystosowanym do odczytu przez technologie asystujące, zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie AA,
- c) z zachowaniem struktury logicznej dokumentu (nagłówki, listy, tabele),

3. Obsługa w Polskim Języku Migowym (PJM)

Na dzień deklaracji dostępności Bank nie zapewnia możliwości obsługi w Polskim Języku Migowym, W przypadku zgłoszenia potrzeby, Bank udostępni możliwość tej usługi.

4. Dostęp do niespersonalizowanych dokumentów

Zgodnie z ustawą – Prawo bankowe, Bank udostępnia klientom oraz osobom zainteresowanym niespersonalizowane dokumenty (takie jak ogólne warunki umów, regulaminy, formularze) bez konieczności zawarcia umowy. Dokumenty te są dostępne w oddziałach – na żądanie – w formach dostępnych.

5. Alternatywne kanały kontaktu

W celu ułatwienia kontaktu osobom ze szczególnymi potrzebami, Bank udostępnia różne formy komunikacji, w tym:

- a) telefonicznie z placówkami Banku,
- b) kontakt za pośrednictwem wiadomości tekstowych - e-mail
- c) możliwość złożenia wniosku o usługę z pomocą doradcy w placówce.

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z naszych usług, nasz personel jest gotowy, aby Ci pomóc. Bank przyjął prosty język jako standard komunikacji, który obowiązuje wszystkich pracowników.

Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerzego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej troski Bank korzysta z bankomatów, które oferują szereg

funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Audio w bankomatach

W wybranych bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która po podłączeniu słuchawek pozwala osobom niewidomym lub słabowidzącym na samodzielne korzystanie z urządzenia. Głosowe instrukcje prowadzą użytkownika przez procesy takie jak wybór opcji, wpisywanie PIN-u czy pobieranie gotówki.

Wysoki kontrast ekranu i klawiszy

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem. Dodatkowo ekran może oferować możliwość zwiększenia kontrastu i powiększenia tekstu.

Bezdotykowa obsługa

Bankomaty umożliwiają również obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną.

Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń, Bank dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów.

W przypadku problemów z dostępnością bankomatu prosimy o kontakt telefoniczny z wybraną placówką banku podaną w niniejszej deklaracji bądź poinformowanie banku poprzez wiadomość email na adres: sekretariat@bslomza.pl

Informacja o stanie dostępności architektonicznej

Bank Spółdzielczy w Łomży zobowiązuje się zapewnić dostępność architektoniczną swojej siedziby oraz placówek zgodnie 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)

Bank dąży do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzi działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnym potrzebami

Dostępność architektoniczną Bank zapewnia dla osób:

1. niewidomych, niedowidzących – do każdej z lokalizacji Banku możliwe jest wejście z psem przewodnikiem. Pracownicy w placówkach Banku służą pomocą w dostępności architektonicznej osobom potrzebującym;
2. słabosłyszących, niesłyszących – w każdej lokalizacji można zgłosić potrzebę tłumacza języka migowego;
3. poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach lub o innej ograniczonej możliwości poruszania się;
4. dla osób starszych, dla osób z dziećmi;
5. dla osób z niepełnosprawnością intelektualną;
6. oraz pozostałych potrzebujących wsparcia.

Informacja o dostępności architektonicznej placówek Banku

Elementy wspólne dla wszystkich lokalizacji

Wszystkie placówki Banku:

1. Mieszczą się na parterze budynków (własnych, wynajmowanych lub w zabudowie wielokondygnacyjnej).
2. Pomieszczenia obsługi klienta są publicznie dostępne w sposób nieograniczony.
3. Samodzielna możliwość dostania się do punktu obsługi osoby poruszającej się na wózku
4. Szerokość drzwi umożliwiającą przejazd wózkiem.
5. Toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami znajdują się na parterze; do skorzystania z nich niezbędna jest pomoc pracownika.
6. Drzwi wejściowe są szerokie – dostępne dla osób z niepełnosprawnością.
7. W budynkach zastosowano:
 - a) Oznaczenie drzwi transparentnych,
 - b) Antypoślizgową nawierzchnię podłóg (terakota lub inne),
 - c) Właściwy kontrast przestrzeni wspólnych.
8. Stanowiska obsługi klienta są dostosowane do osób poruszających się na wózkach i niskich osób – posiadają zróżnicowaną wysokość blatów.
9. Na parterze nie występują przeszkody architektoniczne.
10. Osoby z niepełnosprawnościami mogą liczyć na pomoc pracowników banku – poruszanie się po placówce możliwe jest tylko w towarzystwie pracownika.
11. Procedury ewakuacji uwzględniają osoby z niepełnosprawnością.
12. Istnieje możliwość wejścia z psem asystującym.
13. Bank zapewnia możliwość zdalnego połączenia się z tłumaczem migowym po wcześniejszym wystosowaniu prośby o powyższą dostępność

Dostępność poszczególnych lokalizacji

1. Centrala – ul. Al. Legionów 5, Łomża

Wejście od ul. Polowej oraz Al. Legionów : schody i pochylnia z poręczami; podjazd dla osób z niepełnosprawnościami , drzwi otwierane ręcznie.

Stanowiska usług płatniczych w głównej sali obsługi klienta, sala kredytowa znajduje się na wprost drzwi wejściowych .

2 miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami przed budynkiem.

Komunikacja publiczna – w odległości 100 m od oddziału

2. Filia nr 1 – ul. Sybiraków 22 lok. 3A, Łomża

Wejście bezpośrednio z chodnika, bez schodów; drzwi otwierane ręcznie.

Stanowiska usług płatniczych na głównej sali obsługi klienta .

Przed budynkiem: duży parking osiedlowy z wyznaczonymi miejscami dla osób z niepełnosprawnościami.

3. Filia nr 2 – ul. Wyszyńskiego 20, Łomża

Wejście bezpośrednio z chodnika; drzwi otwierane ręcznie.

Stanowiska usług płatniczych na głównej sali obsługi klienta

W okolicy budynku:

parking ogólnodostępny po drugiej stronie ulicy,

parking osiedlowy po prawej stronie budynku.

4. Oddział – ul. Nadnarwiańska 1, Nowogród

Wejście z poziomu parkingu po schodach.

Stanowiska usług płatniczych na głównej sali obsługi klienta. Usługi kredytowe świadczone są w odrębnym, wydzielonym pokoju.

Osobom z ograniczeniami ruchowymi udostępniana jest winda przy schodach, obsługiwana przez pracownika.

Przed budynkiem: parking oddziałowy z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami

Komunikacja publiczna – w odległości 100 m od oddziału

5. Filia – ul. Łomżyńska 70, Zbójna

Wejście z poziomu chodnika; podjazd dla osób z niepełnosprawnościami, drzwi otwierane ręcznie.

Stanowiska usług płatniczych w głównej sali obsługi klienta.

Usługi kredytowe świadczone są w odrębnym, wydzielonym pokoju.

6. Oddział – Al. Wojska Polskiego 6, Zambrów

Wejście z poziomu chodnika; podjazd dla osób z niepełnosprawnościami, drzwi otwierane ręcznie.

Stanowiska usług płatniczych i kredytowe znajdują się na wprost wejścia.

Przed budynkiem: duży parking ogólnodostępny.

Komunikacja publiczna – w odległości 100 m od oddziału

7. Oddział – ul. Łomżyńska 11, Miastkowo

Wejście z poziomu parkingu: schody i pochylnia z poręczami, podjazd dla osób z niepełnosprawnościami, drzwi otwierane ręcznie.

Placówka znajduje się w budynku własnym Banku.

Stanowiska usług płatniczych oraz kredytowych w głównej sali obsługi klienta.

Przed budynkiem: parking oddziałowy z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami

Komunikacja publiczna – w odległości 100 m od oddziału

8. Oddział w Śniadowie - ul. Ostrołęcka 20, 18-411 Śniadowo

Wejście z poziomu parkingu: schody i pochylnia z poręczami , podjazd dla osób z niepełnosprawnościami ,drzwi otwierane ręcznie.

Stanowiska usług płatniczych na głównej sali obsługi klienta. Usługi kredytowe świadczone są w odrębnych, wydzielonych pokojach.

Placówka znajduje się w wolnostojącym dwukondygnacyjnym (parter + piętro) budynku własnym Banku.

Przed budynkiem: parking oddziałowy z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami

Komunikacja publiczna – w odległości 100 m od oddziału

9. Punkt Kasowy w Szczepankowie - 18-411 Szczepankowo nr 94

Wejście z poziomu parkingu, drzwi otwierane ręcznie.

Stanowiska usług płatniczych w głównej sali obsługi klienta

Placówka znajduje się w wolnostojącym parterowym budynku własnym Banku.

Komunikacja publiczna – w odległości 100 m od punktu.

Skargi na brak dostępności

Zgodnie z przepisami ustawy o dostępności niektórych produktów i usług (ustawa EAA), każdy konsument ma prawo złożyć skargę na brak dostępności usług bankowości detalicznej oraz produktów wykorzystywanych do ich oferowania lub świadczenia.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Łomży zamieszczona jest na stronie internetowej Banku.

Jeśli usługa bankowa lub produkt oferowany przez Bank Spółdzielczy w Łomży nie spełnia wymogów dostępności, konsument może zgłosić problem bezpośrednio do Banku, korzystając z danych kontaktowych podanych w Deklaracji dostępności (osobiście, pisemnie, elektronicznie poprzez e-mail, telefonicznie, elektronicznie na skrzynkę AE:PL-51814-25257-WGHVB-36 w ramach usługi eDoręczenia).

Zgłoszenie powinno zawierać: dane kontaktowe osoby zgłaszającej (imię i nazwisko, adres e-mail lub telefon), wskazanie, czego dotyczy problem (np. konkretna strona internetowa, dokument, usługa), opis trudności lub oczekiwań w zakresie zapewnienia dostępności, datę złożenia skargi, podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- 1) Nie podałeś swoich danych kontaktowych.
- 2) Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
- 3) Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi.
- 4) Twoja skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności.
- 5) Złożyłeś skargę po terminie (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności).

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.

Jeśli Bank nie rozpatrzy skargi w sposób satysfakcjonujący lub nie udzieli odpowiedzi w ustawowym terminie, konsument ma prawo złożyć skargę do odpowiedniego organu nadzoru lub Rzecznika Praw Obywatelskich.

Skarga powinna zawierać informacje o usłudze lub produkcie, którego dotyczy problem z dostępnością, oraz opis zaistniałych trudności.

W przypadku problemów z dostępnością cyfrową lub chęci zgłoszenia uwag, prosimy o kontakt:

e-mail: sekretariat@bslomza.pl

Telefon: +48 86 218 33 33 (czynny pon.–pt. 8:00–16:00)

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025