

Wstęp

W tym dokumencie opisujemy:

- w jaki sposób usługa spełnia wymagania dostępności (art. 32 ust. 2 pkt 1) lit. c ustawy),
- czy proces świadczenia usługi i jej monitorowania jest zgodny z wymogami dostępności (art. 32 ust. 2 pkt 2 ustawy),
- jaki jest aktualny stan dostępności architektonicznej w pomieszczeniach i budynkach użyteczności wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług oraz otaczającej jej infrastruktury – w zakresie, w jakim te warunki umożliwiają korzystanie z tych usług (art. 33 ust. 1 pkt 1) ustawy).

Robimy to zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Gdy piszemy w tym dokumencie:

- 1) „Ty” – mamy na myśli każdą osobę, która może korzystać z naszych produktów i usług,
- 2) „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie,
- 3) „ustawa” – mamy na myśli tę, z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Informacja o dostępności

1) dostępność cyfrowa

Zapewniamy częściową dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji webowych oraz stron internetowych, które tworzymy lub współtworzymy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines („WCAG”), na poziomie A/AA.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

- Zainstalowaliśmy wtyczkę Web Accessibility Solution by SkynetTechnologies.com, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.
- Zainstalowaliśmy widget MIG pozwalający na łatwe połączenie z tłumaczem na język migowy.

Opcja powiększania elementów strony wraz ze zmianą czcionki

Udostępniamy procentową zmianę rozmiaru czcionki ze skokiem co 10% bez górnego limitu powiększenia, zmianę wysokości linii i odstępu między literami.

Obsługa skrótów klawiszowych

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe implementowane w przeglądarkach internetowych.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- Wysoki kontrast
- Maski do czytania
- Zmiana wyrównania tekstu (w prawo, do środka, w lewo)
- Podświetlenie linków znajdujących się na stronie

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI
Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie
Kraków, 28 czerwca 2025 r.

- Czytelna czcionka
- Wyróżnianie tytułów
- Lupa tekstowa
- Ukrycie obrazów

Wyszukiwarka

Dostępna bezpośrednio z poziomu strony głównej.

Brak pułapek klawiaturowych

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

Spójność układu

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie.

2) dostępność kanału telefonicznego

Lista czynności realizowanych za pośrednictwem połączenia telefonicznego na Twoje zlecenie:

Zarządzanie dostępami do bankowości elektronicznej:

- Odblokowanie dostępu do bankowości elektronicznej
- Zablokowanie dostępu do bankowości elektronicznej
- Nadanie nowego hasła do bankowości elektronicznej

Operacje kartowe:

- Zastrzeżenie karty
- Odblokowanie karty, jeśli blokada jest skutkiem trzykrotnego kolejnego błędnego wprowadzenia numeru PIN.

Informacje o numerach telefonu znajdziesz na stronie internetowej banku lub w usługach bankowości elektronicznej.

3) dostępność usług w kanale stacjonarnym

Zapewniamy częściową dostępność swoich usług zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego, wytycznymi oraz odpowiednimi przepisami wewnętrznymi Banku.

Zapewniamy częściową dostępność usług w szczególności na etapach:

- 1) przedstawienia oferty,
- 2) złożenia wniosku o produkt,
- 3) zawierania umowy,

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI
Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie
Kraków, 28 czerwca 2025 r.

- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu, w tym kontroli, raportowania, końcowego rozliczenia produktu.

Zapewniamy częściową dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: prezentacji, ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych z kontrolą, raportowaniem oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Zapewniamy częściową zapewniamy dostępność usług w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku. Jeśli wymaga tego specyfika usługi, również za pośrednictwem innych kanałów komunikacji.

Oferujemy i na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji częściowo świadczymy następujące usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy EAA:

1) Kredyt konsumencki:

Kredyt gotówkowy
Kredyt gotówkowy „Cztery pory roku”
Kredyt gotówkowy „EKO”
Kredyt konsolidacyjny niezabezpieczony hipotecznie
Kredyt w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym
Karta kredytowa VISA Credit Standard

2) Kredyt hipoteczny:

Kredyt mieszkaniowy
Hipoteczny kredyt konsumpcyjny
Kredyt konsolidacyjny zabezpieczony hipoteką

3) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym:

Rachunki ROR:

Konto osobiste Standard
Konto osobiste Aktywne
Konto Junior
Konto Student
Konto Senior
Konto Podstawowe

Rachunki oszczędnościowe:

Rachunek oszczędnościowy „Premium”
Rachunek oszczędnościowy w walucie EUR
Rachunek oszczędnościowy w walucie USD
Rachunek oszczędnościowy w walucie GBP
Rachunek oszczędnościowy w walucie CHF.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówkach Banku.

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI
Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie
Kraków, 28 czerwca 2025 r.

Zapewniamy dostępność treści następujących regulaminów:

- 1) Regulamin działalności kredytowej Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie,
 - 2) Regulamin udzielania kredytów mieszkaniowych dla osób fizycznych przez Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie,
 - 3) Regulamin hipotecznych kredytów konsumpcyjnych w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie,
 - 4) Regulamin kredytów konsolidacyjnych w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie,
- w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego poprzez dostępny pdf.

4) dostępność komunikacyjno-informacyjna

Zapewniamy:

- 1) komunikację ze wsparciem tłumacza migowego online w wybranych placówkach Banku oraz dla każdego klienta ze szczególnymi potrzebami – za pomocą strony internetowej Banku,
- 2) dostępność treści regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego (dostępny pdf),
- 3) częściowo dostępne treści na stronie internetowej oraz serwisach social mediowych.

Przyjęliśmy prosty język jako standard komunikacji, który obowiązuje wszystkich pracowników.

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.

W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt: Zespół Informatyków, tel. 12/433 31 75, Zespół Wsparcia Sprzedaży i Marketingu, tel. 12/433 31 71

5) dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: pętle indukcyjne, lupy, tablety lub kioski interaktywne, możliwość wejścia z psem asystującym do każdej placówki bankowej, w części placówek wejście dostosowane jest dla wózków inwalidzkich.

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Najważniejsze elementy, tj. miejsce na kartę, drukarka potwierdzenia, odbiór gotówki oraz środek klawiatury (cyfra 5) oznaczone są pismem Braille'a. Większość bankomatów umiejscowiona jest w sposób dostępny dla osób ze szczególnymi potrzebami. Technologicznie, urządzenia będziemy dostosowywać na przestrzeni najbliższych lat.

Bezdotykowa obsługa

Bankomaty (wpłatomaty) znajdujące się w Dębicy, Jodłowniku, Krakowie (ul. Dunajewskiego 7), Tarnowie i Trzcinie umożliwiają również obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną.

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI
Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie
Kraków, 28 czerwca 2025 r.

6) informacja o stanie dostępności architektonicznej

Dążymy do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzi działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność architektoniczną zapewniamy w szczególności dla osób:

- 1) niewidomych, niedowidzących – do każdej z lokalizacji Banku możliwe jest wejście z psem przewodnikiem;
- 2) słabosłyszących, niesłyszących – wybrane lokalizacje wyposażone są w wirtualnego tłumacza języka migowego (dostęp do kiosków lub tabletów interaktywnych – szczegóły dostępne w pliku z wykazem placówek umieszczonym w zakładce Obsługa Klienta -> Placówki i bankomaty) oraz przenośną pętlę indukcyjną (Oddziały w: Krakowie, Dębicy, Tarnowie, Brzostku i Trzcianie).
Przez stronę internetową Banku każdy klient może skorzystać z usługi tłumacza migowego online;
- 3) poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach lub o innej ograniczonej możliwości poruszania się – do wybranych lokalizacji klient może dostać się na wózek inwalidzkim samodzielnie lub z pomocą asystenta. Wszystkie pozostałe placówki posiadają schody z balustradą, która powinna być ułatwieniem w przemieszczaniu się po nich.

Bank na potrzeby swojej siedziby obecnie zajmuje **budynek 6 i 7 przy ul. Dunajewskiego w Krakowie**. Pomieszczenia nie są publicznie dostępne w sposób nieograniczony.

- 1) **Wejście główne znajduje się od ul. Dunajewskiego 6.** Prowadzi do niego jedna para drzwi rozwieranych do wewnątrz, dostosowanych do potrzeb osób poruszających się na wózkach. Za drzwiami po lewej stronie, na wysokości dostępnej dla osób poruszających się na wózkach, znajduje się dzwonek do wezwania asystenta. Dostępna jest winda dla wózków inwalidzkich, za którym są drzwi przesuwne i bezpośrednie wejście do placówki.
- 2) **Wejście główne od ul. Dunajewskiego 7** wyposażone jest w podwójne drzwi rozwierane i jedną parę dwuskrzydłowych drzwi wahadłowych. Wejście do budynku możliwe jest po pokonaniu kilku schodów z balustradą lub poprzez wjazd przez podjazd znajdujący się po prawej stronie schodów.
- 3) W holu na parterze po prawej i lewej stronie znajdują się lady kasowe, blat o jednakowej wysokości.
- 4) **Poruszanie się po budynku.** Bank (Sala Obsługi Klienta) zajmuje parter budynku. Dodatkowo w budynku zadbano o zapewnienie odpowiednich parametrów poręczy przy schodach oraz równej i antypoślizgowej nawierzchni schodów.
- 5) Poruszanie się gości dopuszczalne jest tylko w towarzystwie pracownika banku, wobec czego osoby z niepełnoprównościami zawsze mogą liczyć na pomoc i wsparcie pracowników banku.
- 6) Procedury ewakuacji uwzględniają osoby z niepełnosprawnością.
- 7) **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem na ul. Dunajewskiego 6 znajdują się dwa miejsca postojowe wyznaczone dla osób niepełnosprawnych.
- 8) **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
- 9) **Tłumacz języka migowego.** Bank zapewnia możliwość zdalnego połączenia się z tłumaczem migowym przez stronę internetową banku.

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI
Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie
Kraków, 28 czerwca 2025 r.

Pozostałe lokalizacje - Oddziały:

Lp.	Nazwa jednostki	Ulica	Miejscowość
1.	Oddział w Krakowie	ul. Dunajewskiego 7	31 - 133 Kraków
2.	Filia nr 1 w Krakowie	os. Na Skarpie 35	31 - 910 Kraków
3.	Filia nr 3 w Krakowie	ul. Bronowicka 19 LU7	30 - 084 Kraków
4.	Filia w Jerzmanowicach	ul. Centralna 95	32 - 048 Jerzmanowice
5.	Punkt Obsługi Klienta w Krakowie	ul. Kupa 2	31 - 057 Kraków
6.	Oddział w Brzostku	ul. Rynek 13	39 - 230 Brzostek
7.	Oddział w Czchowie	ul. Krakowska 10	32 - 860 Czchów
8.	Filia w Iwkowej	Iwkowa 546	32 - 861 Iwkowa
9.	Oddział w Dębicy	Rzeszowska 14	39-200 Dębica
10.	Filia w Czarnej	ul. Dworcowa 6	39 - 215 Czarna
11.	Filia w Jodłowej	Jodłowa 16A	39-225 Jodłowa
12.	Oddział w Jodłowniku	Jodłownik 198	34 - 620 Jodłownik
13.	Punkt Obsługi Klienta w Szczyrzycu	Szczyrzyc 114	34 - 623 Szczyrzyc
14.	Punkt Obsługi Klienta w Dobrej	Dobra 416	34 - 642 Dobra
15.	Filia w Tymbarku	Tymbark 215	34 - 650 Tymbark
16.	Punkt Obsługi Klienta w Słopnicach	Słopnice 911	34 - 615 Słopnice
17.	Oddział w Luborzycy	ul. Jagiellońska 29	32 - 010 Luborzycza
18.	Oddział w Michałowicach	ul. Krakowska 227	32 - 091 Michałowice
19.	Oddział w Nowym Wiśniczu	Rynek 23	32 - 720 Nowy Wiśnicz
20.	Punkt Obsługi Klienta w Lipnicy Murowanej	Lipnica Murowana 102	32 - 724 Lipnica Murowana
21.	Filia w Bochni	ul. Konstytucji 3 Maja 1c	32 - 700 Bochnia
22.	Punkt Obsługi Klienta w Bochni	ul. Kazimierza Wielkiego 26	32 - 700 Bochnia
23.	Oddział w Pleśnej	Pleśna 407	33 - 171 Pleśna
24.	Oddział w Ryglicach	ul. Ks. Jakuba Wyrwy 3	33 - 160 Ryglice
25.	Punkt Obsługi Klienta w Lubczy	Lubcza 494/2	33 - 162 Lubcza
26.	Oddział w Sułkowicach	ul. 11 Listopada 29	32 - 440 Sułkowice

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI
Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie
Kraków, 28 czerwca 2025 r.

Lp.	Nazwa jednostki	Ulica	Miejscowość
27.	Oddział w Tarnowie	ul. Kaczkowskiego 7	33 - 100 Tarnów
28.	Filia w Bolesławiu	Bolesław 175	33 - 220 Bolesław
29.	Punkt Obsługi Klienta w Skrzyszowie	Skrzyszów 335A	33 - 156 Skrzyszów
30.	Oddział w Trzcianie	Trzciana 352	32 - 733 Trzciana
31.	Punkt Obsługi Klienta w Żegocinie	Żegocina 149	32 - 731 Żegocina
32.	Oddział w Wadowicach Górnych	Wadowice Górne 143B	39 - 308 Wadowice Górne
33.	Oddział w Wojniczu	ul. Nowa 5	32 - 830 Wojnicz
34.	Filia w Radłowie	Pl. Kościuszki 3/1	33 - 130 Radłów
35.	Filia w Wietrzychowicach	Wietrzychowice 33	33 - 270 Wietrzychowice
36.	Oddział w Zakliczynie	ul. Rynek 4	32 - 840 Zakliczyn
37.	Filia w Gromniku	ul. Krynicka 18	33 - 180 Gromnik
38.	Filia w Rzepienniku Strzyżewskim	Rzepiennik Strzyżewski 376	33 - 163 Rzepiennik Strzyżewski
39.	Punkt Obsługi Klienta w Olszynie	Olszyna 554	33 - 164 Olszyna
40.	Oddział w Żabnie	ul. J. Kilińskiego 6	33 - 240 Żabno
41.	Punkt Obsługi Klienta w Łęgu Tarnowskim	ul. Partyń 5	33 - 161 Łęg Tarnowski

Informacje o dostępności architektonicznej punktów obsługi i bankomatów znajdziesz w przeglądarkach placówek i bankomatów na stronie internetowej banku.

7) skargi na brak dostępności

Jeśli jesteś naszym klientem lub klientką. Możesz złożyć skargę na brak dostępności naszego produktu albo usługi (w zakresie, który wymaga ustawa).

Możesz to zrobić:

- pisemnie – osobiście, przesyłką pocztową lub pocztą elektroniczną,
- ustnie – zgłosić do Dyrektora/Kierownika placówki Banku lub Członka Zarządu Banku.

Skargę możesz złożyć w siedzibie Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie, ul. Dunajewskiego 7 31-133 Kraków oraz w każdej placówce Banku (Oddziały, Filie, Punkty Obsługi Klienta).

W skardze podaj:

- imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego,
- informację czego dotyczy Twoja skarga – jakiego produktu lub usługi,
- opis wymagania dostępności, którego – według Ciebie – nie spełnia nasz produkt albo usługa,

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI
Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Krakowie
Kraków, 28 czerwca 2025 r.

- Twoje oczekiwania i sposób, w jaki chcesz, żeby nasza usługa lub produkt spełniły wymagania dostępności,
- datę złożenia skargi,
- podpis.

Jeżeli nie zostaną wskazane określone powyżej informacje skarga pozostanie bez rozpatrzenia.

Termin udzielenia odpowiedzi na skargę:

Skargę rozpatrzymy i odpowiemy Ci najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty jej wpływu.

W przypadku nie załatwienia skargi w ww. terminie poinformujemy Cię o tym, podając przyczynę zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia skargi, maksymalnie 60 dni od daty wpływu.

Poza skargą możesz zgłosić też zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych) o tym, że produkt Banku albo usługa nie spełnia wymagań dostępności.