

**DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI**  
**Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie**

## **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.

## **Dostępność cyfrowa**

Zapewniamy Ci 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)

**DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI**  
**Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie**

- Podświetlenie linków znajdujących się na stronie
- 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.

**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.

**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 częściową dostępność usług w szczególności na etapach:**

**DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI**  
**Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie**

- 1) przedstawienia oferty,
- 2) złożenia wniosku o produkt,
- 3) zawierania umowy,
- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Zapewniamy częściową dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych 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](http://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 regulaminy i umowy 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.

Obecnie zapewniamy dostępność treści wszystkich regulaminów oraz następujących umów:

- 1) Umowa o kredyt mieszkaniowy,
- 2) Umowa o hipoteczny kredyt konsumpcyjny,
- 3) Umowa o kredyt konsolidacyjny,
- 4) Umowa o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Standard / Konto osobiste @ktywne / Konto Senior / Konto Student;

**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) 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

**DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI**  
**Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie**

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

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

**Informacja o dostępności architektonicznej**

Dążymy do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzimy 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 dostęp do kiosków lub tabletów interaktywnych w Oddziałach w Krakowie, Dębicy, Tarnowie, Brzostku, Sułkowicach, Jodłowniku, Nowym Wiśniczu, Wojniczu, Wadowicach Górnych, Zakliczynie, Trzecie oraz przenośną pętle indukcyjną (Oddziały w: Krakowie, Dębicy, Tarnowie, Brzostku i Trzecie).  
**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.

**DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI**  
**Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie**

- 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 zadbane 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.

Informacje o dostępności architektonicznej poszczególnych placówek, oznaczone symbolami graficznymi można znaleźć na wykazie placówek i bankomatów w plikach „Nasze placówki” oraz „Dostępność architektoniczna” na naszej stronie internetowej: <https://bsr.krakow.pl/bank/obsługa-klienta/placowki-i-bankomaty> .

Poniżej wyjaśnienie symboli graficznych (znajdujących się na stronie) wraz z ich opisem:

|                                                                                     |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | możliwość samodzielnego podjazdu wózkiem inwalidzkim do placówki Banku lub Bankomatu                  |
|  | możliwość dostania się do placówki Banku lub Bankomatu z asystą                                       |
|  | możliwość wejścia do placówki Banku z psem asystującym                                                |
|  | możliwość skorzystania z usługi tłumacza migowego poprzez kiosk lub tablet interaktywny               |
|  | dostępna lupa powiększająca                                                                           |
|  | dostępna pętla indukcyjna                                                                             |
|  | w okolicy znajduje się parking ogólnodostępny                                                         |
|  | w okolicy znajduje się parking ogólnodostępny z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami |
|  | w okolicy znajduje się przystanek autobusowy                                                          |

**DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI**  
**Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie**

**Skargi związane z dostępnością produktów i usług**

Jeśli jesteś naszym klientem lub klientką. Możesz złożyć skargę na brak dostępności naszego produktu albo usługi (w zakresie wymaganym ustawą).

Możesz to zrobić:

- pisemnie – wysyłając list na adres Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Krakowie, ul. Dunajewskiego 7, 31-133 Kraków,
- ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Banku bądź w placówce Banku (Oddziały, Filie, Punkty Obsługi Klienta) prowadzącej obsługę klienta. Skargę możesz złożyć w siedzibie Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie, ul. Dunajewskiego 7 oraz w każdej placówce Banku (Oddziały, Filie, Punkty Obsługi Klienta),
- za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: [sekretariat@bsr.krakow.pl](mailto:sekretariat@bsr.krakow.pl),
- elektronicznie – na adres do doręczeń elektronicznych AE: PL-40494-27251-WDWBV-22;

**W skardze podaj:**

- imię i nazwisko (nazwę),
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu – w zależności od wybranej formy kontaktu,
- informację czego dotyczy Twoja skarga – jakiego produktu lub usługi,
- opis wymagania dostępności, którego – według Ciebie – nie spełnia nasz produkt albo usługa,
- 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 wskażemy 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.

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj:

<https://bsr.krakow.pl/assets/public/dokumenty/o-banku/skarga-na-niezapewnienie-dostepnosci.pdf>

**Przygotowanie deklaracji dostępności**

Data sporządzenia: 28 czerwca 2025 r.

Data ostatniej aktualizacji: 16 lutego 2026 r.