

1. Wstęp

Bank Spółdzielczy w Kielcach dokłada starań, aby oferowane produkty i świadczone usługi były dostępne dla wszystkich klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

Dążymy do zapewnienia dostępności naszych usług, kanałów cyfrowych, informacji oraz placówek w sposób umożliwiający klientom możliwie samodzielne i komfortowe korzystanie z usług Banku. Sukcesywnie podejmujemy działania mające na celu ograniczanie i usuwanie stwierdzonych barier.

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

Niniejsza deklaracja opisuje dostępność usług świadczonych przez Bank Spółdzielczy w Kielcach oraz stosowanych przez Bank rozwiązań w zakresie dostępności cyfrowej, komunikacyjno-informacyjnej i architektonicznej.

2. Dane Banku

Bank Spółdzielczy w Kielcach

ul. Złota 9

25-015 Kielce

Telefon: 41 367-00-00

E-mail: sekretariat@bskielce.com.pl

Strona internetowa: bskielce.com.pl

Adres do e-Doręczeń AE:PL-34274-51252-TAHAV-23

3. Dostępność strony internetowej

Podejmujemy działania mające na celu zapewnienie dostępności strony internetowej dla jak największej liczby użytkowników, niezależnie od ich wieku, sprawności, używanego sprzętu lub oprogramowania.

Strona internetowa Banku jest częściowo zgodna z wymaganiami dostępności określonymi w wytycznych WCAG 2.1/2.2 na poziomie AA oraz wymaganiami wynikającymi z Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

W przeprowadzonym audycie potwierdzono między innymi:

- czytelną i logiczną strukturę większości treści;
- możliwość korzystania ze strony przy użyciu klawiatury;
- odpowiedni kontrast tekstów i większości elementów strony;
- możliwość powiększenia tekstu do 200%;
- prawidłowe wyświetlanie treści przy szerokości 320 pikseli CSS;
- możliwość korzystania ze strony zarówno w orientacji pionowej, jak i poziomej;
- działanie mechanizmów ułatwiających przejście do głównej treści;
- możliwość korzystania ze strony z wykorzystaniem technologii wspomagających, w tym czytników ekranu, w zakresie objętym audytem.

Treści niedostępne

Pomimo podejmowanych działań niektóre elementy strony internetowej mogą nie spełniać wszystkich wymagań dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności dotyczą przede wszystkim:

- wybranych funkcjonalności kalkulatora kredytowego, w którym część pól, suwaków lub elementów sterujących nie posiada prawidłowo udostępnionych nazw i opisów dla technologii wspomagających;
- komunikatów o błędach, które nie zawsze przekazują użytkownikowi pełną informację o przyczynie problemu lub sposobie jego poprawienia;
- komunikatów o zmianie wyników obliczeń, które mogą nie być automatycznie przekazywane użytkownikom korzystającym z czytników ekranu;
- niewystarczającego kontrastu niektórych elementów interfejsu, w szczególności wybranych przełączników i kontroltek;
- braku pełnych informacji o języku części treści lub komponentów osadzonych na stronie;
- ograniczonej odporności niektórych elementów układu strony na zwiększenie odstępów pomiędzy literami, wyrazami i wierszami tekstu, co może powodować pogorszenie czytelności wybranych treści;
- pojedynczych elementów zewnętrznych lub komponentów dostarczanych przez podmioty trzecie, które mogą nie spełniać wszystkich wymagań dostępności.

Najistotniejsze bariery dotyczą funkcjonalności związanych z kalkulatorem kredytowym i mogą wpływać przede wszystkim na osoby niewidome, słabowidzące oraz korzystające z czytników ekranu lub indywidualnych ustawień prezentacji treści.

Bank prowadzi działania mające na celu stopniowe usuwanie zidentyfikowanych barier oraz uwzględnianie wymagań dostępności podczas rozwoju i aktualizacji serwisu internetowego.

Jeżeli potrzebujesz informacji lub dokumentu znajdującego się na stronie internetowej w dostępnej dla Ciebie formie, skontaktuj się z Bankiem. W miarę możliwości udostępnimy treść w alternatywny, dostępny sposób.

Ostatnie badanie dostępności strony zostało przeprowadzone 14 września 2026 r. za pomocą metod: testy manualne: klawiatura, NVDA, wskaźnik, orientacja pionowa i pozioma, powiększenie 200%, szerokość 320 CSS px, zwiększone odstępy oraz hover/focus. Inspekcja DOM i CSS strony i ramki kalkulatora. Pomiar kontrastu z kolorów sRGB i automatyczny przegląd CSS Overview.

4. Bankowość elektroniczna i aplikacje mobilne

Udostępniamy Klientom usługi cyfrowe, w tym w szczególności:

- bankowość elektroniczną BeS Konto dla klientów indywidualnych;
- bankowość elektroniczną dla klientów korporacyjnych eCorpoNet;
- aplikację mobilną BSMobileTK;
- inne usługi i rozwiązania cyfrowe udostępniane klientom Banku.

Zapewniamy pełną responsywność, odpowiedni kontrast kolorystyczny, stosujemy proste i zrozumiałe komunikaty, nie umieszczamy elementów migających, dążymy do tego, aby elementy interfejsu aplikacji, takie jak przyciski, pola formularzy, komunikaty, menu i elementy nawigacyjne, były możliwe do obsługi przy wykorzystaniu standardowych funkcji dostępności urządzenia.

W ramach bankowości elektronicznej oraz aplikacji możesz w szczególności:

- zalogować się do bankowości elektronicznej;
- sprawdzić saldo i historię rachunków;
- wykonywać przelewy;
- wykonywać przelewy na telefon, jeżeli usługa jest dostępna;
- korzystać z płatności mobilnych, jeżeli jest udostępniona;
- zarządzać wybranymi produktami i usługami bankowymi;
- przeglądać informacje dotyczące rachunków i transakcji;
- korzystać z funkcji kontaktu z Bankiem.

Aplikacja mobilna Banku jest przeznaczona do korzystania z usług bankowych za pomocą urządzeń mobilnych z systemem Android oraz iOS.

Dostępność dla osób z niepełnosprawnością wzroku - aplikacja jest rozwijana z uwzględnieniem możliwości korzystania z systemowych technologii wspomagających, w szczególności czytników ekranu:

- TalkBack w systemie Android,
- VoiceOver w systemie iOS.

Dostępność dla osób z ograniczeniami słuchu - Informacje i komunikaty przekazywane w aplikacji nie powinny wymagać wyłącznie odbioru informacji dźwiękowych. W przypadku funkcji

wykorzystujących komunikaty dźwiękowe Bank, w zakresie możliwości technicznych, zapewnia również odpowiednie komunikaty wizualne.

Dostępność dla osób z ograniczeniami ruchowymi - dążymy do zapewnienia możliwości obsługi aplikacji przy wykorzystaniu standardowych mechanizmów systemu operacyjnego urządzenia, w tym funkcji powiększenia, zmiany sposobu obsługi urządzenia oraz innych dostępnych technologii wspomagających.

Ograniczenia dostępności aplikacji

Nie wszystkie elementy aplikacji mogą obecnie spełniać wymagania dostępności w pełnym zakresie. Ograniczenia mogą dotyczyć w szczególności:

- niektórych elementów graficznych;
- części komunikatów lub elementów interaktywnych;
- niektórych funkcji wymagających dodatkowego uwierzytelnienia;
- funkcji udostępnianych przez zewnętrznych dostawców;
- kompatybilności z określonymi wersjami systemów operacyjnych.

Jeśli napotkasz problem z dostępnością bankowości elektronicznej lub aplikacji mobilnej, możesz zgłosić go Bankowi przy wykorzystaniu danych kontaktowych wskazanych w niniejszej deklaracji.

5. Dostępność usług bankowych

Podjęmujemy działania, aby informacje dotyczące oferowanych produktów i usług były przekazywane w sposób zrozumiały i możliwy do odczytania przez klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami. Opracowaliśmy przewodniki do Regulaminów i umów w zakresie produktów i usług bankowych dla osób fizycznych (konsumentów).

Na życzenie klienta pracownik Banku udzieli pomocy w zapoznaniu się z informacją dotyczącą produktu lub usługi oraz – w zakresie dopuszczalnym przepisami prawa – dostosuje sposób komunikacji do potrzeb klienta.

Dążymy aby informacje przekazywane dla klientów były:

- zrozumiałe;
- przedstawione w czytelny sposób;
- w przypadku dokumentów elektronicznych, możliwe do odczytania przy wykorzystaniu technologii wspomagających;
- przekazywane z wykorzystaniem odpowiedniego kanału komunikacji, stosownie do potrzeb klienta i możliwości Banku.

6. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Dokładamy starań, aby sposób obsługi był dostosowany do indywidualnych potrzeb klientów. Możesz poinformować pracownika Banku o swoich szczególnych potrzebach związanych z komunikacją lub obsługą:

- osobiście w placówkach Banku;
- telefonicznie;
- pocztą tradycyjną;
- pocztą elektroniczną;
- poprzez dostępne kanały elektroniczne Banku;
- poprzez rozwiązywanie umożliwiające kontakt z infolinią dla osób niesłyszących.

Dane dotyczące kontaktu z infolinią dla osób niesłyszących: [godziny dostępności oraz połączenie z tłumaczem](#)

Jeśli potrzebujesz pomocy podczas wizyty w placówce, możesz zgłosić taką potrzebę pracownikowi Banku.

7. Dostępność architektoniczna placówek

Prowadzimy działalność poprzez Centralę, Oddziały oraz inne placówki. Poziom dostępności architektonicznej może różnić się w zależności od placówki, w szczególności ze względu na konstrukcję budynku, jego wiek oraz uwarunkowania techniczne.

Informacje dotyczące dostępności poszczególnych placówek Banku powinny obejmować w szczególności:

- możliwość wejścia do placówki bez barier;
- występowanie schodów lub progów;
- dostępność podjazdu lub windy;
- szerokość wejścia;
- dostępność miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami;
- możliwość wejścia z psem asystującym;
- dostępność stanowisk obsługi;
- wyposażenie w pętlę indukcyjną;
- inne udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Informacje te są dostępne na stronie internetowej Banku w zakładce [Informacje prawne/ obsługa osób niepełnosprawnych](#)

Osoba korzystająca z psa asystującego ma prawo wejścia z nim do placówek Banku na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

Bank sukcesywnie analizuje dostępność swoich placówek oraz możliwości wprowadzania kolejnych usprawnień.

8. Pętle indukcyjne

Bank planuje sukcesywne udostępnianie w swoich placówkach pętli indukcyjnych ułatwiających komunikację osobom korzystającym z aparatów słuchowych lub implantów słuchowych.

9. Dostępność bankomatów i wpłatomatów

Podjęmujemy działania zmierzające do zwiększania dostępności bankomatów i wpłatomatów dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres dostępnych funkcjonalności może różnić się w zależności od typu i lokalizacji urządzenia.

Informacje dotyczące lokalizacji bankomatów i wpłatomatów oraz ich dostępności znajdują się na stronie internetowej Banku, w zakładkach: [Kontakt/ Bankomaty i wpłatomaty](#) oraz [Informacje prawne/ obsługa osób niepełnosprawnych](#)

Obsługa bankomatu

Uwzględniamy wymagania dostępności przy analizie rozwiązań dotyczących urządzeń samoobsługowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz możliwościami technicznymi, w szczególności:

- odpowiednio rozmieszczone elementy obsługi;
- oznaczenia dotykowe na klawiszach;
- możliwość korzystania z funkcji dźwiękowych;
- komunikaty wyświetlane na ekranie;
- odpowiedni kontrast informacji prezentowanych na ekranie;
- możliwość wyboru odpowiedniej ścieżki obsługi;
- rozwiązania ułatwiające obsługę osobom z ograniczeniami ruchowymi.

10. Informacje i dokumenty w dostępnej formie

Jeżeli z powodu szczególnych potrzeb klient ma trudności z zapoznaniem się z informacją dotyczącą produktu lub usługi Banku, może zwrócić się o przekazanie informacji w dostępnej dla niego formie.

W miarę możliwości oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami Bank zapewni odpowiedni sposób przekazania informacji, uwzględniający potrzeby klienta oraz charakter danego dokumentu lub usługi:

- osobiście w placówce Banku;
- pisemnie;

- elektronicznie na adres: sekretariat@bskielce.com.pl;
- telefonicznie pod numerem: 41 367 00 00

11. Zgłaszanie problemów z dostępnością

Jeżeli napotkasz problem z dostępnością produktu, usługi, strony internetowej, bankowości elektronicznej, aplikacji mobilnej lub placówki Banku, poinformuj nas o tym.

E-mail: sekretariat@bskielce.com.pl

Telefon: 41 367 00 00

Adres korespondencyjny: Bank Spółdzielczy w Kielcach ul. Złota 9 25-015 Kielce

Możesz również zgłosić problem osobiście w dowolnej placówce Banku.

- produkt, usługę, stronę lub element, którego dotyczy problem;
- na czym polega napotkana trudność;
- sposób kontaktu, jeżeli oczekujesz odpowiedzi;
- preferowany sposób rozwiązania problemu, jeżeli ma to znaczenie dla dostępności.

12. Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Dokładamy starań, aby oferowane produkty i świadczone usługi spełniały wymagania dostępności. Jeżeli uważasz, że produkt lub usługa oferowana przez Bank nie spełnia wymagań dostępności, możesz złożyć skargę lub reklamację zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku.

- osobiście w placówce Banku;
- ustnie do protokołu;
- pisemnie;
- pocztą elektroniczną;
- telefonicznie – jeżeli Bank przewiduje taką możliwość;
- za pośrednictwem innych kanałów wskazanych w obowiązujących w Banku zasadach rozpatrywania reklamacji i skarg.

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu składania i rozpatrywania reklamacji i skarg znajdują się w zakładce „Skargi i reklamacje” na stronie internetowej Banku.

W przypadku nieuwzględnienia skargi dotyczącej spełniania wymagań dostępności klient może skorzystać z przysługujących mu środków prawnych, w tym – w przypadkach przewidzianych przepisami – złożyć zawiadomienie do właściwego organu nadzoru rynku.

13. Przygotowanie deklaracji dostępności

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 15 września 2026 roku

Deklarację sporządzono na podstawie: samooceny Banku oraz zewnętrznego audytu dostępności cyfrowej.

Bank będzie dokonywał okresowego przeglądu niniejszej deklaracji oraz aktualizował ją w przypadku istotnych zmian dotyczących dostępności produktów, usług, kanałów cyfrowych lub placówek.

14. Nasze zobowiązanie

Dostępność traktujemy jako proces ciągły. Systematycznie analizujemy rozwiązania stosowane w Banku oraz podejmujemy działania mające na celu ograniczanie barier utrudniających korzystanie z naszych produktów i usług.

Jeżeli zauważysz barierę lub masz propozycję rozwiązania, które może poprawić dostępność Banku Spółdzielczego w Kielcach, zachęcamy do kontaktu.

**ZARZĄD
BANKU SPÓŁDZIELCZEGO
W KIELCACH**

Zaktualizowano 30 września 2026 roku