



BANK SPÓŁDZIELCZY
ZIEMI GÓRSKICH
KARPATIA

JAK ZAPEWNIAMY DOSTĘPNOŚĆ DLA OSÓB Z INDYWIDUALNYMI POTRZEBAMI

W Banku Spółdzielczym Ziemi Górskich KARPATIA wiemy, że każdy ma inne potrzeby i możliwości, dlatego dbamy o to żeby nasz bank był dostępny dla wszystkich. Chcemy, aby każda osoba mogła komfortowo i zgodnie ze swoimi potrzebami korzystać z naszych usług. Część osób potrzebuje szczególnych warunków obsługi stale a część tymczasowo, dlatego staramy się eliminować bariery zarówno technologiczne jak i architektoniczne.

Stopniowo wdrażamy rozwiązania, które ułatwią osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie w naszych usług. Dążymy do tego, aby usługi były przyjazne i dostępne dla wszystkich osób.

Spis treści

I. DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA	3
II. I.A. BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA	3
1. Opis oferowanej i świadczonej usługi	3
eBankNet – aplikacja webowa	3
mobileNet dla systemu IOS	4
mobileNet dla systemu Android	4
2. Informacje niezbędne do korzystania z usługi	4
Aplikacja eBankNet (przeglądarka internetowa)	4
Aplikacja mobileNet (iOS)	5
Aplikacja mobileNet (Android)	5
Uwagi wspólne dla wszystkich wersji wymienionych aplikacji:	5
3. Sposób spełniania wymagań dostępności	5
Spełnianie wymagań dostępności przez usługę eBankNet (web)	5

Elementy dostępne w usłudze	6
Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi	6
Podsumowanie	6
Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS)	6
Elementy dostępne w usłudze	7
Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi	7
Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:	7
Podsumowanie	8
Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (Android)	8
Elementy dostępne w usłudze	8
Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi	8
Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:	9
Podsumowanie	9
III. I.B. STRONA INTERNETOWA	9
1. Stan dostępności cyfrowej	9
2. Niedostępne treści.....	9
Niezgodność z ustawą	9
Treści nieobjęte przepisami	10
Przygotowanie deklaracji dostępności i jej aktualizacja	10
IV. DOSTĘPNOŚĆ KANAŁU TELEFONICZNEGO	10
V. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG W KANALE STACJONARNYM	10
VI. DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNO-INFORMACYJNA	12
VII. DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW WYKORZYSTYWANYCH PRZY ŚWIADCZENIU USŁUG.....	13
VIII. DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA	13
IX. INFORMACJA O MOŻLIWOŚCI ZŁOŻENIA SKARGI DOTYCZĄCEJ BRAKU SPEŁNIANIA	
WYMAGAŃ DOSTĘPNOŚCI	16
Sposoby złożenia skargi	16
Wymagane informacje w treści skargi	16
Termin i sposób rozpatrzenia skargi.....	16
Pomoc w korzystaniu z usług i informacje o dostępności	17

I. DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

II. I.a. BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA

1. Opis oferowanej i świadczonej usługi

Zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. (Dz.U. 2024 poz. 731) o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, informujemy, że oferowana przez nas usługa „Panelu klienta” w ramach bankowości elektronicznej, w tym panel do zarządzania finansami z poziomu strony internetowej i aplikacji mobilnej, spełnia częściowo wymagania dostępności.

Aplikacje **eBankNet** oraz **mobileNet** to rozwiązania cyfrowe umożliwiające klientom banków obsługę konta osobistego, realizację przelewów, zarządzanie kartami i lokatami oraz dostęp do historii transakcji.

- **eBankNet** to aplikacja webowa (przeglądarkowa), z której można korzystać zarówno w wersji desktopowej jak i mobilnej. Jest przeznaczona głównie do użytku przez przeglądarki internetowe i oferuje pełen zakres funkcji bankowości internetowej. Obecnie dostępne są dwa interfejsy graficzne aplikacji. Pierwszy z nich, używany obecnie przez część banków, nie został poddany ocenie pod kątem dostępności i nie jest objęty niniejszym dokumentem. Nowy interfejs, którego dostępność została opisana w niniejszym dokumencie, zostanie wdrożony we wszystkich bankach do dnia 30 sierpnia 2025 r i zastąpi dotychczasowy.
- **mobileNet** to aplikacja mobilna dostępna na dwa systemy operacyjne:
 - **iOS** - aplikacja przeznaczona dla użytkowników iPhone'ów, pobierana z App Store. Wykorzystuje technologię VoiceOver jako wbudowany czytnik ekranu.
 - **Android** - aplikacja przeznaczona dla urządzeń z systemem Android, dostępna w Google Play. Użytkownicy korzystają z TalkBack jako domyślnej technologii asystującej.

Strona internetowa banku zawiera informacje o ofercie, usługach, placówkach i kontakcie z bankiem. Jest dostępna publicznie – nie wymaga logowania. To główne źródło informacji dla klientów i osób zainteresowanych ofertą banku.

eBankNet – aplikacja webowa

eBankNet to aplikacja webowa służąca do zarządzania finansami osobistymi online. Udostępnia użytkownikom szereg funkcjonalności, takich jak:

- logowanie do konta,
- przeglądanie portfela i historii transakcji,
- wykonywanie przelewów krajowych,
- zarządzanie kartami i zleceniami stałymi,
- zmianę danych profilowych, limitów i ustawień bezpieczeństwa.

mobileNet dla systemu IOS

mobileNet to aplikacja mobilna na system iOS przeznaczona do zarządzania finansami osobistymi. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta bez potrzeby fizycznej obecności w banku,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, doładowania telefonu),
- dostęp do rachunków, kart i lokat,
- autoryzację operacji bankowych,
- konfigurację ustawień użytkownika.

mobileNet dla systemu Android

mobileNet to aplikacja mobilna na system Android służąca do zarządzania finansami osobistymi w bankowości elektronicznej. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, szybkie przelewy),
- generowanie i używanie kodów BLIK,
- doładowanie telefonu,
- dostęp do rachunków, kart i lokat w module „Portfel”,
- autoryzację transakcji,
- konfigurację ustawień użytkownika,

System panelu finansowego został opracowany i dostarczony bankowi przez zewnętrznego dostawcę technologicznego.

2. Informacje niezbędne do korzystania z usługi

Poniżej przedstawiamy podstawowe informacje o tym, co jest wymagane do korzystania z usługi bankowości elektronicznej świadczonej za pośrednictwem aplikacji eBankNet (web) oraz mobileNet (iOS i Android), jak i z informacyjnej strony internetowej banku.

Aplikacja eBankNet (przeglądarka internetowa)

- Do korzystania z usługi wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge).
- Użytkownik loguje się za pomocą loginu i hasła, a dostęp do pełnej funkcjonalności wymaga autoryzacji (np. kod SMS lub aplikacja mobilna).
- Do obsługi możliwe jest korzystanie z myszy, klawiatury oraz technologii asystujących (np. czytniki ekranu).
- Interfejs aplikacji wymaga umiejętności nawigowania po dynamicznych widokach i formularzach, w tym umiejętności poruszania się po nagłówkach, tabelach, menu i przyciskach.

Aplikacja mobileNet (iOS)

- Do korzystania z usługi wymagany jest iPhone z zainstalowanym systemem operacyjnym iOS (wersja co najmniej 15.6).
- Aplikację należy pobrać z App Store i aktywować w ramach procesu parowania z kontem bankowym.
- Dostęp do usług wymaga zalogowania (PIN, Face ID lub Touch ID) oraz dostępu do Internetu.
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy oraz technologię asystującą m.in. VoiceOver.
- Użytkownik powinien umieć korzystać z podstawowych gestów iOS oraz nawigować po interfejsie opartym na zakładkach, listach i formularzach.

Aplikacja mobileNet (Android)

- Do korzystania z usługi wymagane jest urządzenie z systemem Android (wymagana wersja co najmniej Android 6.0) oraz dostęp do Internetu.
- Aplikacja jest dostępna w Google Play i wymaga aktywacji konta w procesie parowania.
- Logowanie odbywa się za pomocą kodu PIN lub biometrii (jeśli dostępna).
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy i może być wspomagana przez technologie asystującą na przykład TalkBack.
- Użytkownik powinien znać podstawowe gesty systemu Android oraz sposób poruszania się po elementach aplikacji takich jak formularze, przyciski i komunikaty.

Uwagi wspólne dla wszystkich wersji wymienionych aplikacji:

- Korzystanie z aplikacji wymaga **umiejętności samodzielnego poruszania się po interfejsie użytkownika**, w tym znajomości obsługi urządzenia, wprowadzania danych, autoryzacji operacji oraz interakcji z dynamicznymi komponentami (menu, listy, formularze).
- W przypadku korzystania z technologii asystujących (np. czytników ekranu), użytkownik musi posiadać wiedzę na temat ich obsługi.
- Do wykonania pełnych operacji finansowych konieczne jest **uwierzytelnienie i autoryzacja** za pomocą kodów SMS lub aplikacji mobilnej.

3. Sposób spełniania wymagań dostępności

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę eBankNet (web)

Niniejsza informacja została przygotowana przez dostawcę systemu eBankNet na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego w dniach 12.05–05.06.2025 r.

Ocena objęła aplikację webową dostępną przez przeglądarkę internetową i miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu spełnia ona wymagania określone w **ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731)**, w tym szczególne wymagania dotyczące usług bankowych.

Audyt przeprowadzono zgodnie z wytycznymi WCAG 2.2 na poziomie AA oraz przy udziale testera z niepełnosprawnością wzroku, przy użyciu czytnika ekranu VoiceOver na systemie macOS.

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja jest dostępna przez popularne przeglądarki internetowe i możliwa do obsługi przy użyciu klawiatury.

Podstawowa struktura treści i nawigacja po stronie są rozpoznawalne dla użytkowników technologii asystujących.

Część informacji tekstowych i opisów nagłówków odczytywana jest poprawnie przez czytniki ekranu. W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Brakuje nazw lub ról opisujących funkcję wybranych przycisków,
- Kolejność przechodzenia po elementach interfejsu jest w wybranych miejscach zaburzona. Może to prowadzić do dezorientacji użytkownika.
- Podczas nawigacji po elementach menu przy pomocy klawiatury, użytkownik może trafić w pułapkę klawiaturową, która blokuje dostęp do pozostałych elementów strony.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Niektóre grafiki i elementy dekoracyjne są odczytywane przez czytnik ekranu mimo braku istotnych treści. Może to utrudniać zrozumienie kontekstu.
- Część linków (np. „Tutaj”) nie informuje jednoznacznie o celu działania.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że aplikacja eBankNet w obecnej formie nie w pełni spełnia wymagania dostępności określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. W szczególności wyzwania dotyczą dostępności procesów logowania, zatwierdzania operacji oraz realizacji przelewów dla osób korzystających z czytników ekranu lub nawigacji klawiaturowej.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS)

Niniejsza informacja została przygotowana przez dostawcę aplikacji mobileNet na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego w dniach 10.03. 2025 r –22.04.2025 r.

Ocena objęła mobilną wersję aplikacji przeznaczoną dla systemu iOS i miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu spełnia ona wymagania określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania

wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731), w tym szczególne wymagania dotyczące usług bankowych.

Audyt przeprowadzono zgodnie z wytycznymi WCAG 2.2 na poziomie AA oraz na podstawie testów z udziałem użytkownika niewidomego korzystającego z czytnika ekranu VoiceOver na urządzeniu iPhone.

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja może być obsługiwana za pomocą VoiceOver, w tym z wykorzystaniem podstawowych gestów dostępności systemu iOS.

Część przycisków i komunikatów systemowych została opisana prawidłowo i umożliwia użytkownikowi orientację w strukturze niektórych ekranów.

Interfejs w języku polskim jest dostępny i zasadniczo zgodny z oczekiwaniami językowymi użytkowników. W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Przyciski i pola formularzy nie posiadają odpowiednich etykiet dostępnych dla czytnika ekranu, co utrudnia wykonanie operacji takich jak logowanie, przelew czy zatwierdzanie transakcji.
- Część przycisków posiada nieczytelne lub mylące nazwy, które nie informują jednoznacznie o swoim działaniu.
- Fokus ekranowy nie jest przenoszony automatycznie do pojawiających się elementów interfejsu (np. komunikatów modalnych lub list rozwijanych), co może powodować ich pominięcie przez użytkownika korzystającego z VoiceOver.
- Użytkownik nie ma możliwości przedłużenia czasu sesji oraz nie zostaje poinformowany o tym, iż czas ten za chwilę upłynie i zostanie wylogowany.
- Wybrane komunikaty, które pojawiają się w interfejsie na określony czas, nie są odczytywane użytkownikowi przez czytnik ekranu.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Występują trudności z lokalizacją i identyfikacją niektórych ikon i grafik, które nie są oznaczone alternatywnym opisem lub zawierają opis nieadekwatny do funkcji.
- Wiele elementów tekstowych nie spełnia wymaganego, minimalnego współczynnika kontrastu.
- Występują niespójności w poruszaniu się pomiędzy sekcjami ekranu, co może wpływać na płynność i zrozumiałość obsługi.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że aplikacja mobileNet w wersji na iOS nie w pełni spełnia wymagania dostępności określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Największe ograniczenia dotyczą obsługi aplikacji przy użyciu czytnika ekranu VoiceOver w procesach logowania, autoryzacji operacji oraz realizacji płatności.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (Android)

Niniejsza informacja została przygotowana przez dostawcę aplikacji mobileNet na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego w dniach 10.03.2025 r –08.05.2025 r.

Ocena objęła mobilną wersję aplikacji przeznaczoną dla systemu Android i miała na celu sprawdzenie, w jakim stopniu spełnia ona wymagania określone w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731), w tym szczególne wymagania dotyczące usług bankowych.

Audyt przeprowadzono zgodnie z wytycznymi WCAG 2.2 na poziomie AA oraz na podstawie testów z udziałem użytkownika niewidomego korzystającego z czytnika ekranu TalkBack na urządzeniu z systemem Android.

Elementy dostępne w usłudze

Aplikacja umożliwia korzystanie z podstawowych funkcji bankowości mobilnej na urządzeniach z systemem Android.

Część przycisków i widoków może być dostępna dla użytkowników TalkBack, pod warunkiem dobrej znajomości interfejsu.

Interfejs aplikacji jest dostępny w języku polskim w większości zrozumiałym dla Użytkownika.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika. W celu precyzyjnej oceny poziomu zrozumiałości zostanie przeprowadzony audyt języka prostego.

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

Problemy o charakterze blokującym:

- Znacząca liczba przycisków, pól formularzy oraz elementów interaktywnych nie posiada poprawnych etykiet, co uniemożliwia ich identyfikację przez czytnik ekranu.
- Istotne dla użytkownika przyciski w interfejsie (np. "Aktywuj", "Zastrzeż", "Limity") są niedostępne dla czytnika ekranu.
- Fokus ekranowy nie przechodzi automatycznie do pojawiających się elementów, takich jak okna potwierdzeń czy rozwijane menu, co może prowadzić do ich pominięcia.

Problemy możliwe do obejścia, ale wpływające na komfort obsługi:

- Wiele elementów tekstowych nie spełnia minimalnego, wymaganego współczynnika kontrastu.
- Kolejność przechodzenia między elementami interfejsu może być niespójna.
- Część treści nie posiada odpowiedniego wyróżnienia semantycznego, w tym nagłówków co utrudnia szybkie poruszanie się po aplikacji.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że aplikacja mobileNet w wersji dla systemu Android nie spełnia w pełni wymagań dostępności określonych w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Najistotniejsze bariery dotyczą dostępności przycisków, komunikatów, procesów logowania, zatwierdzania oraz wykonywania przelewów dla osób korzystających z czytnika ekranu TalkBack.

III. I.b. STRONA INTERNETOWA

Zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. (Dz.U. 2024 poz. 731) o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze informujemy, że zobowiązujemy się zapewnić dostępność swojej strony internetowej.

Deklaracja dostępności dotyczy strony karpatiabs.pl.

Data publikacji strony internetowej: 19.07.2023. Data ostatniej istotnej aktualizacji: 24.06.2025

1. Stan dostępności cyfrowej

Ta strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze z powodu niezgodności wymienionych poniżej.

2. Niedostępne treści

Niezgodność z ustawą

Pliki do pobrania ze strony – są częściowo przystosowane do wymogów dostępności;

Filmy nie mają audiodeskrypcji;

Kalendarz na stronie kursów walut nie jest dostępny za pomocą klawiatury - datę można zmienić wpisując ją w pole daty za pomocą klawiatury;

Elementy wyświetlane na mapie (pinezki) nie są dostępne za pomocą klawiatury - lista placówek dostępna za pomocą klawiatury wyświetla się obok mapy;

Treści nieobjęte przepisami

Dokumenty opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo. Jeśli potrzebujesz, któregoś z nich w formie dostępnej, skontaktuj się z nami i wskaż, o który dokument chodzi.

Aktualności opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo.

Wszelkie treści na stronie nie dotyczące Klienta indywidualnego nie są dostępne cyfrowo.

Przygotowanie deklaracji dostępności i jej aktualizacja

Data sporządzenia deklaracji: 24.06.2025

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 24.06.2025

Deklarację sporządziliśmy na podstawie audytu szablonu strony www Banku BPS oraz Zrzeszenia BPS przeprowadzonego przez RAE Sp. z o.o. Wyniki badania przedstawia [Raport z audytu, otwiera się w nowym oknie](#).

IV. DOSTĘPNOŚĆ KANAŁU TELEFONICZNEGO

W ramach Usługi bankowości telefonicznej (Telefoniczna usługa na hasło) dostępna poprzez telefoniczny kontakt z naszą placówką w godzinach jej pracy (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej banku), pozwala sprawdzić saldo, dostępne środki, odsetki i obroty na Twoich rachunkach u nas. Możesz z niej korzystać jeśli złożyłeś w placówce Banku Dyspozycję dotyczącą Usługi bankowości telefonicznej.

V. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG W KANALE STACJONARNYM

Bank zapewnia częściowo dostępność swoich usług zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego, wytycznymi oraz odpowiednimi przepisami wewnętrznymi Banku.

Bank zapewnia częściowo dostępność usług w szczególności na etapach:

- 1) pozyskiwania zainteresowania odbiorcy,
- 2) aplikowania o produkt,
- 3) zawierania umowy,
- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu, w tym kontroli, raportowania, końcowego rozliczenia produktu.

Bank zapewnia 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.

Bank zapewnia dostępność usług za pośrednictwem strony internetowej oraz w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku. Jeśli wymaga tego specyfika usługi, również za pośrednictwem innych kanałów komunikacji, w tym przez telefon.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy EAA:

- a) Kredyt konsumencki:
 - KREDYT GOTÓWKOWY
- b) Limit odnawialny:
 - KREDYT W RACHUNKU OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWYM
- c) Karta kredytowa:
 - KARTA KREDYTOWA VISA CREDIT
 - KARTA KREDYTOWA MASTERCARD CREDIT
- d) Kredyt hipoteczny:
 - KREDYT MIESZKANIOWY MÓJ DOM
 - UNIWERSALNY KREDYT HIPOTECZNY
- e) Usługi w zakresie pieniądza elektronicznego
 - KARTA PRZEDPŁACONA
- f) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym
 - ROR PAKIET MŁODZIEŻOWY
 - ROR PAKIET ELASTYCZNY
 - ROR PAKIET NESTOR
 - ROR PAKIET VIP
 - PODSTAWOWY RACHUNEK PŁATNICZY (PRP)
 - PODSTAWOWY RACHUNEK PŁATNICZY (PRP) +13
 - RACHUNEK WALUTOWY (OSZCZĘDNOŚCIOWY) EUR
 - RACHUNEK WALUTOWY (OSZCZĘDNOŚCIOWY) USD
 - RACHUNEK WALUTOWY (OSZCZĘDNOŚCIOWY) GBP
 - RACHUNEK OSZCZĘDNOŚCIOWY KOTLIK

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w naszych placówkach, telefonicznie oraz na stronie internetowej.

Bank zapewnia częściową dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego, poprzez dostępny PDF

Forma dostępna częściowo dotyczy :

1) dokumentów objętych obowiązkami z art. 109 ust. 3 i ust. 4 Prawa bankowego, tzn.

- regulaminów rachunków bankowych, regulaminów wydawania i korzystania z instrumentów płatniczych, regulaminów usług bankowości elektronicznej, ogólnych warunków/regulaminów finansowania, kredytowania, tabel opłat i prowizji,
- standardowych wzorów umów, a także wszystkich innych rodzajów dokumentów niezależnie od ich tytułu, czy formy, a podlegających włączeniu w potencjalne lub obecne relacje umowne (np. tabele stawek bazowych, itp.);

2) informacji objętych art. 111 ustawy Prawo bankowe, tzn.

- stosowanych stawek oprocentowania środków na rachunkach bankowych, kredytów i pożyczek;
- stosowanych stawek prowizji i wysokość pobieranych opłat;
- terminów kapitalizacji odsetek;
- bilansu ze sprawozdaniem z badania za ostatni okres podlegający badaniu;
- składu Zarządu i Rady Nadzorczej banku;
- osób upoważnionych do zaciągania zobowiązań w imieniu banku albo jednostki organizacyjnej banku.
- obszaru swojego działania
- banku zrzeszającego.

VI. DOSTĘPNOŚĆ KOMUNIKACYJNO-INFORMACYJNA

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.

Bank zapewnia:

- 1) częściową dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego – jako **DOSTĘPNY PLIK PDF** czyli plik:
 - zgodny z wytycznymi dotyczącymi dostępności, takimi jak WGAG 2.1 (zapewniony tekst alternatywny dla obrazów, czytelna struktura dokumentu, zastosowanie nagłówków a także odpowiedniego kontrastu kolorów)
 - przygotowany z myślą o użytkownikach z różnymi indywidualnymi potrzebami
 - łatwy do odczytania i nawigacji dla osób korzystających z technologii wspomagających takich jak czytniki ekranu;
- 2) dostępne treści na stronie internetowej.

VII. DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW WYKORZYSTYWANYCH PRZY ŚWIADCZENIU USŁUG

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: lupy

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej troski Bank korzysta również z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Warto jednak pamiętać, że 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

Niektóre 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.

VIII. DOSTĘPNOŚĆ ARCHITEKTONICZNA

Bank dąży do standardu, aby budynki i pomieszczenia w których prowadzi działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność architektoniczną Bank zapewnia w szczególności, że dla osób:

- 1) niewidomych, niedowidzących – do każdej z lokalizacji Banku możliwe jest wejście z psem przewodnikiem;
- 2) poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach lub o innej ograniczonej możliwości poruszania się – część lokalizacji posiada windy dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
- 3) rodziców z dziećmi – w części placówek przygotowywane są specjalne miejsca przeznaczone dla rodziców z dziećmi .

Informacje o dostępności architektonicznej punktów obsługi i bankomatów znajdziesz w przeglądarkach placówek i bankomatów na stronie internetowej banku lub podczas kontaktu telefonicznego z pracownikami naszych placówek (dane kontaktowe placówek dostępne są na stronie internetowej)

Dla opisu dostępności architektonicznej placówek będziemy posługiwali się ikonami:

Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie



Człowiek na wózku z asystentem – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi



Przekreślone oko – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą



Migające rączki – symbol wskazujący na dostępność obsługi w PJM – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą w PJM (włączając zdalną obsługę w PJM)



Pies asystujący – symbol wskazujący na możliwość wejścia do placówki z psem asystującym/przewodnikiem



Parking – symbol znaku oznaczający parking



Parking z kopertą – symbol znaku oznaczający parking



Dla opisu dostępności architektonicznej bankomatów będziemy posługiwali się ikonami:

Człowiek na wózku – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku



Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej



Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu



IX. INFORMACJA O MOŻLIWOŚCI ZŁOŻENIA SKARGI DOTYCZĄCEJ BRAKU SPEŁNIANIA WYMAGAŃ DOSTĘPNOŚCI

Pracujemy, aby nasze usługi były dostępne dla wszystkich. Obecnie jest realizujemy plan działań, który ma pomóc usunąć zauważone problemy z dostępnością.

Masz jednak prawo do złożenia skargi, jeśli uważasz, że wskazana usługa nie spełnia wymagań dostępności określonych w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731).

Sposoby złożenia skargi

Skargę możesz złożyć:

1. listownie, przysyłając korespondencję na adres:
Bank Spółdzielczy Ziem Górskich KARPATIA]
ul. Kościuszki 56, 34-530 Bukowina Tatrzańska
2. ustnie (telefonicznie), dzwoniąc na numer wskazany na stronie internetowej:
<https://karpatiabs.pl/kontakt>
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
dostepnosc@karpatiabs.pl

Wymagane informacje w treści skargi

Aby skarga mogła zostać rozpatrzona, powinna zawierać:

1. imię i nazwisko osoby składającej skargę,
2. dane kontaktowe – adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu – wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
3. nazwę lub opis usługi, której dotyczy skarga,
4. wskazanie konkretnego wymagania dostępności, które – zdaniem osoby składającej skargę – nie zostało spełnione, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia,
5. (opcjonalnie) propozycję preferowanego sposobu zapewnienia dostępności tej usługi.

Skargi, które nie zawierają informacji wymienionych w punktach 1–4, mogą zostać pozostawione bez rozpatrzenia.

Termin i sposób rozpatrzenia skargi

Skarga zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej otrzymania. Odpowiedź zostanie udzielona w sposób wskazany przez osobę składającą skargę jako preferowany.

W przypadkach szczególnie skomplikowanych, które uniemożliwiają rozpatrzenie skargi w tym terminie,

dostawca usługi poinformuje o przyczynie opóźnienia oraz wskaże nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

Jeśli dostawca nie udzieli odpowiedzi w powyższych terminach, skarga zostanie uznana za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem, które będzie musiało zostać zrealizowane w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt – chętnie udzielimy wyjaśnień.

Pomoc w korzystaniu z usług i informacje o dostępności

W przypadku problemów z dostępnością lub jeśli potrzebujesz wsparcia w korzystaniu z usług prosimy o kontakt:

- Zadzwoń w godzinach pracy banku:

Zespół Zarządzania Sprzedażą tel.: 33 867 66 16 w. 330 lub 334

- Napisz maila na adres: dostepnosc@karpatiabs.pl
- Napisz wiadomość po zalogowaniu w Systemie bankowości elektronicznej w sekcji KONTAKT