



VISTULA BANK SPÓŁDZIELCZY

Rok założenia 1928

Grupa BPS

Deklaracja dostępności Vistula Banku Spółdzielczego

Vistula Bank Spółdzielczy dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni – zarówno online, jak i stacjonarnie – przyjaznej i dostępnej dla każdego. Chcemy, aby każda osoba, niezależnie od swoich możliwości, mogła swobodnie korzystać z naszych produktów, usług i informacji.

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

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (WebContent Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

Dostępność architektoniczna

Placówki Vistula Banku Spółdzielczego w większości są dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. W szczególności:

1. Wejścia do budynków są pozbawione barier architektonicznych lub wyposażone w podjazdy dla wózków;
2. Komunikacja wewnątrz budynku zapewnia pełen dostęp i spełnia minimalne wymagania manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów;
3. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących;
4. W większości placówek dostępne są toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchowymi;
5. Posiadamy placówki, w których jest możliwość otwierania drzwi bez użycia siły fizycznej;

6. Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejść;
7. Pracownicy placówek są szkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami;
8. W każdej placówce Banku osoby ze szczególnymi potrzebami mogą liczyć na pomoc Pracowników;
9. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych.

Wykaz placówek Banku ze wskazaniem dostępności usług pod względem architektonicznym znajduje się na stronie : www.vistulabs.pl/dostepnosc.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Dbamy o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille;
- Naklejki z oznaczeniem w Brail'u;
- Usługa asysty głosowej;
- Brak barier architektonicznych;
- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

Zarząd Vistula Banku Spółdzielczego podejmuje działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych we wszystkich placówkach Banku.

Dostępność cyfrowa

Bank podjął działania zmierzające do zapewnienia dostępności cyfrowej swoich usług internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1.

Strona www będzie spełniała następujące kwestie techniczne

→ Struktura nagłówków (HTML h1–h6)

Zapewniona będzie logiczna i hierarchiczna struktura nagłówków, umożliwiająca użytkownikom (w tym czytnikom ekranu) szybkie zrozumienie i nawigację po stronie.

→ Nawigacja i dostępność z klawiatury

Wszystkie interaktywne elementy (menu, przyciski, formularze) będą dostępne z poziomu klawiatury.

→ Kontrast kolorów interfejsu

Zapewnimy odpowiedni kontrast między tekstem a tłem zgodnie z WCAG.

→ **Responsywność i skalowalność**

Strona będzie poprawnie wyświetlała się na różnych urządzeniach, a tekst będzie można skalować bez utraty funkcjonalności.

→ **Opisowe etykiety pól formularzy**

Pola formularzy będą posiadały prawidłowe etykiety (label), umożliwiające korzystanie z nich przez użytkowników czytników ekranu.

→ **Fokus i widoczność aktywnego elementu**

Podczas nawigacji z klawiatury będzie wyraźnie widać, który element jest aktualnie aktywny.

→ **Struktura HTML i semantyka**

Wykorzystamy poprawne znaczniki HTML (np. listy, nagłówki, przyciski), które ułatwiają interpretację strony przez technologie asystujące.

→ **Alternatywne opisy grafik**

Każdy obraz dodany do treści będzie mieć opis alternatywny, który wyjaśnia, co przedstawia grafika lub jaki ma cel.

→ **Treści w formie tabel**

Tabele będą stosowane tylko do danych, z nagłówkami kolumn i/lub wierszy – nie do układu graficznego.

→ **Unikanie wstawiania tekstów jako obrazów**

Tekst będzie w formie edytowalnej, a nie jako część obrazka – zapewni to dostępność i skalowalność.

→ **Czytelność językowa treści**

Będziemy pisać prostym i zrozumiałym językiem; unikając skrótów i żargonu.

→ **Linki i ich opisy**

Linki będą mieć opisowe teksty.

→ **Kontrast w dodawanych elementach (np. grafiki z tekstem)**

Zadbamy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem.

→ **Dodawanie podpisów i transkrypcji do multimediów**

Wideo i audio dodane do strony będą mieć podpisy lub transkrypcje, jeśli będą zawierały istotne treści.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna będzie zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, w naszych systemach będziemy używać prostego języka, dzięki temu będą intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów będzie mogła zostać odczytana przez programy komputerowe. Aplikacja została zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ aplikacji dynamicznie dopasowuje się do rodzaju ekranu. Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, użytkownik otrzyma stosowną odpowiedź.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Dostępność kanału telefonicznego

Nie możesz komunikować się z nami za pomocą „call center” ponieważ nie świadczymy takiej usługi. Pracownicy naszych Oddziałów są za to dostępni pod wskazanymi na naszej stronie internetowej numerami telefonów w godzinach 8:00 – 16:00 w dniach roboczych dla Banku. Dzwoniąc pod wskazane numery telefonów możesz uzyskać informacje o aktualnej ofercie dotyczącej kredytów, rachunków płatniczych i powiązanych z nimi usług. Za pomocą kontaktu telefonicznego nie zawrzesz jednak nowej umowy ani nie wydasz dyspozycji do już posiadanych produktów w Banku. Nie zrobisz tego ponieważ nie będziemy mogli w ten sposób potwierdzić Twojej tożsamości.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Możesz skorzystać z naszych usług w dowolnym Oddziale Banku. Lista naszych placówek wraz z adresami jest dostępna na naszej stronie internetowej w zakładce kontakt. Nasi pracownicy udzielą wszelkich informacji związanych z oferowaną przez nas gamą produktów i pomogą wybrać najbardziej odpowiedni dla Ciebie.

Staramy się zapewnić wysoką dostępność naszych usług poprzez odpowiednie przygotowanie związanych z nimi dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków i pism związanych z danym produktem. Dokumenty staramy się przygotować tak, aby były czytelne i zrozumiałe, robimy to abyś mógł wybrać produkt najbardziej dopasowany do Twoich potrzeb.

W ramach naszej oferty proponujemy Ci:

- kredyt konsumencki,
- kredyt w rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowym,
- kartę kredytową VISA lub MasterCard,
- kredyt hipoteczny na cele mieszkaniowe lub budowlane,
- pożyczkę hipoteczną na dowolny cel,
- rachunek płatniczy wraz ze wszystkimi dostępnymi usługami płatniczymi, ,
- rachunek oszczędnościowy,

Szczegółowe informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem danej usługi, z którymi możesz zapoznać się w każdym Oddziale naszego Banku. W każdej chwili udostępnimy Ci wskazane materiały w wersji elektronicznej jeśli tylko o to poprosisz. Zapewnimy dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów poprzez:

1. stosowanie prostego języka: zwracamy się do Ciebie bezpośrednio „my-ty”, staramy się unikać niezrozumiałych i trudnych wyrażeń, piszemy możliwie krótkimi zdaniami,
2. zachowanie czytelnej struktury dokumentów: stosujemy nagłówki oraz podziały na akapity i rozdziały, tabele, wykresy i znaki graficzne oznaczamy dodatkowo w formie tekstu alternatywnego, nie stosujemy justowania,
3. używamy przyjaznej czcionki (Calibri) o odpowiednim kontraście, ważniejsze informacje wyróżniamy za pomocą koloru lub pogrubienia, nie piszemy wielkimi literami i nie stosujemy podkreśleń.

Zasady te stosujemy aby umożliwić łatwiejsze poruszanie się po dokumentach i zapewnić ich odczyt za pomocą urządzeń wspierających jeśli takie posiadasz. 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.

Aktualnie nie obsłużymy Cię w języku migowym, pracujemy jeszcze nad wprowadzeniem tego rozwiązania.

Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z naszych usług, nasz personel jest gotowy, aby Ci pomóc. Jeśli chcesz uzyskać dodatkowe informacje o naszej dostępności bez wychodzenia z domu, lub chcesz zamówić dokumenty dostosowane do własnych potrzeb, które określa art. 109 ust. 3 i 4 oraz art. 111 ust. 3 Prawa bankowego, skontaktuj się z nami telefonicznie pod numerem (24) 231 12 00 lub mailowo: dostepnosc@vistulabs.pl.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów ubezpieczeniowych:

Bank udostępnia produkty ubezpieczeniowe wyłącznie w ramach bezpośredniej obsługi klienta i stosuje wszystkie kanały komunikacyjne dostępne dla produktów bankowych

Procedura składania skarg i wniosków

Masz prawo złożyć do nas skargę, jeżeli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności.

Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony/a i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś/aś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak możesz złożyć skargę

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- 1)** listownie na adres: Vistula Bank Spółdzielczy, ul. Rębowska 2, 09-450 Wyszogród lub na adres dowolnej naszej placówki;
- 2)** wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku: reklamacje@vistulabs.pl;
- 3)** pisemnie lub ustnie w naszej placówce;
- 4)** elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-24762-91298-CICET-14 w ramach usługi eDoręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
- Twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować. Powiedz nam, jak wolisz, żebyśmy się z Tobą kontaktowali.
- Opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
- Opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od banku, żeby to naprawić.
- Datę złożenia skargi.
- Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

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

Ważne: Jeśli nie zajmujemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy dlaczego.

Ile czasu mamy na odpowiedź

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.

Jak dostaniesz odpowiedź

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś e-maila), chyba że zgodzisz się na inną formę.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

- Jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę.
- Dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady).
- Co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).
- Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią (np. odwołać się lub skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz tutaj:
<https://www.vistulabs.pl/reklamacje/>

W przypadku trudności w dostępności prosimy o kontakt:

- E-mail: dostepnosc@vistulabs.pl

- Telefon: (24) 231 12 00

- Adres do korespondencji: Vistula Bank Spółdzielczy, ul. Rębowska 2, 09-450

Wyszogród

Zarząd Banku

Data sporządzenia deklaracji: 26.06.2025r.