



Deklaracja zgodności oferty bankowości detalicznej Banku z zapisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

Zarząd Banku Spółdzielczego w Wodzisławiu, zwanego dalej Bankiem zapewnia o wysokiej, stale doskonalonej dostępności swoich usług w zakresie bankowości detalicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze w następujących obszarach:

1. Dostępność cyfrowa,
2. Dostępność informacyjno – komunikacyjna.

W ramach bankowości detalicznej Bank oferuje następujące produkty bankowe dla klientów prywatnych na cele nie związane z działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub rolniczą:

1. Rachunki bieżące:
 - a. ROR, w tym rachunki dla osób nieletnich,
 - b. Rachunki Oszczędnościowo – Rozliczeniowe,
 - c. SKO,
2. Depozyty terminowe,
3. Kredyty:
 - a. Kredyty w ROR,
 - b. Kredyty gotówkowe,
 - c. Kredyty ratalne,
 - d. Okazjonalne,
 - e. Hipoteczne.

Jednocześnie Bank świadczy usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń (Bancassurance).

Produkty bankowe oraz związane z nimi usługi, są oferowane klientom w ramach trzech podstawowych kanałów dystrybucji:

1. W ramach bezpośredniej obsługi klientów w centrali Banku,
2. Przez bankowość internetową – Internet Banking,
3. Bankowość mobilną,
4. BLIK,
5. Bankomat.

Produkty ubezpieczeniowe są świadczone w formie bezpośredniej obsługi klienta w centrali Banku.



Dostępność cyfrowa

Bank zapewnia dostępność cyfrową swoich usług internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 w zakresie:

1. Zapewnienie pełnej funkcjonalności za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (słuchu, wzroku, dotyku),
2. Dostosowanie komunikatów tekstowych do wymagań WCAG 2.1 – wielkość czcionki, odstępy, prosty język,
3. Możliwość rozszerzania, przybliżania komunikatów tekstowych,
4. Możliwość obsługi przez osoby niewidome lub niedowidzące,
5. Obsługa dotykowa,
6. Możliwość zgłaszania cyfrowego naruszeń, skarg i reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo,
7. Obsługa alternatywna – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku,

L.p.	Nazwa usługi	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
	Bankowość internetowa		X	
	Aplikacja mobilna		X	
	BLIK		X	
	Usługa telefoniczna na hasło	X		
	Bankomat w Wodzisławiu		X	

W Banku regularnie przeprowadzane są audyty dostępności oraz wdrażane są zalecenia wynikające z przeglądów.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Klienci mogą uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jeden kanał sensoryczny (wzrok, słuch, dotyk) w następujących obszarach obsługi informacyjno – komunikacyjnej:

1. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji papierowej,
2. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej,



3. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCG (czcionka, odstępy, język),
4. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nie angażującego słuchu,
5. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń,

Mapa dostępności usług w placówce Banku w tabeli poniżej

L.p.	Nazwa placówki	Brak dostępności	Częściowa dostępność	Pełna dostępność
1	Centrala Banku		X	

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

Procedura składania skarg i reklamacji jest dostępna w formie:

1. Papierowej – w centrali Banku,
2. Ustnej w asyście przeszkolonego pracownika Banku – w centrali Banku,
3. Elektronicznej - tekstowej z możliwością regulacji wielkości czcionki, prędkości odtwarzania, cofania, kontrastu itp. po przez wiadomość e-mail.

Klienci mogą składać skargi reklamacje z wykorzystaniem:

1. Mowy – ustnie w centrali Banku,
2. Telefonicznie,
3. Na piśmie – w formie papierowej i cyfrowej.

Bank udziela odpowiedzi na skargę lub reklamację w formie, w jakiej dokonano zgłoszenia lub w formie wskazanej przez osobę zgłaszającą.

W przypadku trudności w dostępności prosimy o kontakt:

- E-mail: reklamacje@wodzislawbs.pl
- Telefon: (41) 3806023
- Adres do korespondencji: Bank Spółdzielczy w Wodzisławiu, ul. Krakowska 6 28-330 Wodzisław



Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych. W przypadku braku reakcji lub niezadowolającej odpowiedzi, istnieje możliwość złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego, Prezesa Zarządu PFRON.

Z poważaniem

Zarząd Banku Spółdzielczego w Wodzisławiu

Data ostatniej aktualizacji deklaracji: 28 czerwca 2025 r.

