

## **Deklaracja dostępności**

### **Rejonowy Bank Spółdzielczy w Bychawie**

**Ta Deklaracja opisuje zgodność 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 Rejonowego Banku Spółdzielczego w Bychawie, zwanego dalej Bankiem zapewnia Cię 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 architektoniczna;
2. Dostępność cyfrowa;
3. Dostępność informacyjno – komunikacyjna;

W ramach bankowości detalicznej na cele nie związane z działalnością gospodarczą, handlową, rzemieślniczą lub rolniczą oferujemy Tobie następujące produkty bankowe:

1. Rachunki płatnicze oszczędnościowo-rozliczeniowe:  
ROR Standard, ROR Komfort, ROR Student, ROR Senior, w tym rachunki dla osób nieletnich tj. ROR Skarbonka, ROR Junior oraz Podstawowy Rachunek.
2. Pozostałe rachunki płatnicze:  
Rachunek płatny na każde żądanie w walutach wymienialnych, Internetowy Rachunek oszczędnościowy, Rachunek płatny na każde żądanie a'vista, Rachunek płatny na każde żądanie w złotych (a'vista) dla Rad Rodziców i innych jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej, Kasy Zapomogowo Pożyczkowej.

3. Depozyty terminowe,
4. Kredyty:
  - a. Kredyty w ROR,
  - b. Kredyty gotówkowe,
  - c. Kredyty ekologiczne,
  - d. Kredyty mieszkaniowe,
  - e. Kredyty hipoteczne.

Jednocześnie świadczymy usługi w zakresie pośrednictwa w sprzedaży ubezpieczeń (Bancassurance).

Nasze produkty oraz związane z nimi usługi, oferujemy w ramach podstawowych kanałów dystrybucji:

1. W ramach bezpośredniej obsługi, kiedy jesteś w placówce Banku,
2. Kiedy korzystasz z bankowości internetowej – Internet Banking,
3. Kiedy korzystasz z bankowości mobilnej – Aplikacja Nasz Bank/Nasz Bank Junior.

Produkty ubezpieczeniowe świadczymy Ci w formie bezpośredniej obsługi w placówkach Banku.

### **Dostępność architektoniczna**

Placówki naszego Banku są w większości 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 wymogi manewrowania wózkiem (150 cm x 150 cm) we wszystkich pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi klientów.
3. W placówkach zapewniono możliwość przebywania psów asystujących.
4. Pracownicy placówek są przeszkoleni w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
5. Osobom ze szczególnymi potrzebami zapewniona jest pełna obsługa alternatywna świadczona przez wyszkolonych pracowników Banku.

6. W każdej placówce Banku osoby ze szczególnymi potrzebami mogą zgłosić szczególne potrzeby w formie przycisku przywołującego obsługę, zgłoszenie potrzeby.

7. Pracownicy Banku informują klientów ze szczególnymi potrzebami o placówkach pozbawionych barier architektonicznych.

8. Zapewniono miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejść.

9. W placówkach dostępne są toalety przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami ruchowymi.

10. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia windy – możliwość samodzielnego poruszania się,

11. W celu komunikacji pionowej Bank zapewnia platformy / windy schodowe, zapewnia pełną asystę,

12. Otwieranie drzwi bez użycia siły fizycznej,

| L.p. | Nazwa placówki          | Pełen zakres dostępności architektonicznej | Wybrane aspekty dostępności w placówce |
|------|-------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1.   | Oddział w Bełżycach     |                                            | Dostępność w zakresie 1,2,3,4,5,7      |
| 2.   | Oddział w Bychawie      |                                            | Dostępność w zakresie 1,2,3,4,5,7      |
| 3.   | Oddział w Jabłonie      |                                            | Dostępność w zakresie 1,2,3,4,5,7      |
| 4.   | Oddział w Krzczonowie   |                                            | Dostępność w zakresie 1,2,3,4,5,7      |
| 5.   | Oddział w Bełżycach     |                                            | Dostępność w zakresie 1,2,3,4,5,7      |
| 6.   | Oddział w Strzyżewicach |                                            | Dostępność w zakresie 2,3,4,5,7        |
| 7.   | Filia w Lublinie        |                                            | Dostępność w zakresie 1,2,3,4,5,7      |

|    |                   |  |                                    |
|----|-------------------|--|------------------------------------|
| 8. | Filia w Zakrzewie |  | Dostępność w zakresie<br>2,3,4,5,7 |
|----|-------------------|--|------------------------------------|

Podejmujemy działania w celu systematycznego usuwania barier architektonicznych we wszystkich placówkach naszego Banku.

### **Dostępność cyfrowa**

Zobowiązujemy się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Deklaracja naszej dostępności dotyczy bankowości internetowej:

<https://online.rbsbychawa.pl/> oraz aplikacji mobilnej na telefon i tablet:

z systemem android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=pl.novum.mobile2&hl=pl&gl=US> ,

z systemem IOS:

<https://apps.apple.com/us/app/rbs-bychawa/id1501833740?l=pl&ls=1>

Data publikacji naszej bankowości internetowej: 24 września 2014 roku wersja

2.17.0.20. Data ostatniej istotnej aktualizacji: 14 maja 2025 roku wersja 21.36.0.0.

Nasza aplikacja opublikowana została: na android: 6 sierpnia 2019 roku, wersja 1.0.39,

IOS : 01 sierpnia 2019 roku, wersja 1.0.0 Ostatnia aktualizacja aplikacji: android 16

czerwca wersja 2.8.5, na IOS: 7 kwietnia wersja 2.8.1

### **Co oferujemy w zakresie dostępności**

Na stronie wdrożyliśmy szereg rozwiązań, które ułatwiają korzystanie z serwisu osobom z różnymi potrzebami – w tym z niepełnosprawnościami wzroku, słuchu, ruchu czy trudnościami poznawczymi.

1. Możesz poruszać się po niej samą klawiaturą – bez użycia myszy,
2. Fokus i aktywne elementy (np. przyciski, linki) są dobrze widoczne,
3. Nie stosujemy migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną,

4. Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze,

5. Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem,

6. Strona jest w pełni responsywna – działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach,

Zapewniamy częściową dostępność cyfrową swoich usług internetowych i aplikacji mobilnych zgodnie ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi

w zakresie:

1. Zapewnienia pełnej funkcjonalności za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (słuchu, wzroku, dotyku),
2. Dostosowania komunikatów tekstowych do wymagań WCAG 2.1 – wielkość czcionki, odstępy, prosty język,
3. Możliwość rozszerzania, przybliżania komunikatów tekstowych,
4. Obsługa za pomocą mowy, wydawanie poleceń głosowo,
5. Możliwość obsługi przez osoby niewidome lub niedowidzące,
6. Obsługa dotykowa,
7. Nagranie Audio,
8. Nagranie w języku migowym,
9. Możliwość korzystania z zestawów słuchawkowych,
10. ChatBot,
11. Alternatywne możliwości uwierzytelnienia transakcji – np. biometria,
12. Możliwość zgłaszania cyfrowego naruszeń, skarg i reklamacji dotyczących usług świadczonych cyfrowo,
13. Obsługa alternatywna – wsparcie wyszkolonych pracowników Banku,

| L.p. | Nazwa produktu        | Brak dostępności                                     | Częściowa dostępność              | Pełna dostępność                    |
|------|-----------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1.   | Bankowość internetowa | Brak dostępności w zakresie 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, | Częściowa dostępność w zakresie 5 | Dostępność w zakresie 6, 11, 12, 13 |

|    |                              |                                                      |                                           |                                         |
|----|------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 2. | Aplikacja mobilna            | Brak dostępności w zakresie 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, | Częściowa dostępność w zakresie 5         | Dostępność w zakresie 6, 11, 12, 13     |
| 3. | Blik                         | Brak dostępności w zakresie 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, | Częściowa dostępność w zakresie 5         | Dostępność w zakresie 6, 11, 12, 13     |
| 4. | Usługa telefoniczna na hasło | Brak dostępności w zakresie 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, |                                           | Dostępność w zakresie 5, 6, 11, 12, 13  |
| 5. | Bankomat w Bełżycach         | Brak dostępności w zakresie 3, 4, 8, 10              | Częściowa dostępność w zakresie 5, 11, 12 | Dostępność w zakresie 1, 2, 6, 7, 9, 13 |
| 6. | Bankomat w Bychawie          | Brak dostępności w zakresie 3, 4, 8, 10              | Częściowa dostępność w zakresie 5, 11, 12 | Dostępność w zakresie 1, 2, 6, 7, 9, 13 |
| 7. | Bankomat w Jabłonie          | Brak dostępności w zakresie 3, 4, 8, 10              | Częściowa dostępność w zakresie 5, 11, 12 | Dostępność w zakresie 1, 2, 6, 7, 9, 13 |
| 8. | Bankomat w Krzczonowie       | Brak dostępności w zakresie 3, 4, 8, 10              | Częściowa dostępność w zakresie 5, 11, 12 | Dostępność w zakresie 1, 2, 6, 7, 9, 13 |

|     |                          |                                         |                                           |                                         |
|-----|--------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 9.  | Bankomat w Bełżycach     | Brak dostępności w zakresie 3, 4, 8, 10 | Częściowa dostępność w zakresie 5, 11, 12 | Dostępność w zakresie 1, 2, 6, 7, 9, 13 |
| 10. | Bankomat w Strzyżewicach | Brak dostępności w zakresie 3, 4, 8, 10 | Częściowa dostępność w zakresie 5, 11, 12 | Dostępność w zakresie 1, 2, 6, 7, 9, 13 |
| 11. | Bankomat w Zakrzewie     | Brak dostępności w zakresie 3, 4, 8, 10 | Częściowa dostępność w zakresie 5, 11, 12 | Dostępność w zakresie 1, 2, 6, 7, 9, 13 |

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

### **Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych**

Możesz uzyskać informacje w alternatywnych formatach z wykorzystaniem więcej niż jednego kanału sensorycznego (wzrok, słuch, dotyk) w następujących obszarach obsługi informacyjno – komunikacyjnej:

1. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) na stronie internetowej w formie audio (odczytywanie maszynowe, nagranie audio).
2. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) z wykorzystaniem call-center.
3. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) w placówce Banku w formie informacji dźwiękowej, możliwość wykorzystania zestawu słuchawkowego.
4. Informacja o dostępności usług (deklaracja dostępności) przekazywana przez wszystkich pracowników Banku w formie papierowej i głosowej.
5. Identyfikacja klienta w formie alternatywnej – np. biometria.

6. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym (papierowym) spełniającymi wymogi WCG (czcionka, odstępy, język).
7. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie tekstowym spełniającymi wymogi WCG – udostępniane na tabletach z możliwością zmiany wielkości czcionki, kontrastu itp.
8. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania audio z możliwością zastosowania zestawu słuchawkowego.
9. Przekazywanie wzorów dokumentów kontraktowych i przedkontraktowych oraz informacji o ofercie standardowej w formacie nagrania w Polskim Języku Migowym (PJM), spełniającego wymogi WCG (możliwość cofania, zmiany prędkości odtwarzania).
10. Przekazanie informacji o spersonalizowanej ofercie, prezentacja spersonalizowanych dokumentów w formie nie angażującej wzroku – za pośrednictwem syntezy mowy.
11. Alternatywny sposób autoryzacji czynności bankowych np. biometria.
12. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nie angażującego wzroku.
13. Zawieranie umów z wykorzystaniem kanału nie angażującego słuchu.
14. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem tabletów – komunikacja tekstowa.
15. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie zestawów głośnikowych.
16. Udzielanie informacji na wniosek klienta z wykorzystaniem komunikacji głosowej – wykorzystanie wydzielonych pomieszczeń.
17. możliwość kontaktu z bankiem za pomocą poczty elektronicznej, telefonicznie, przez wideo rozmowę z tłumaczem PJM oraz osobiście z udziałem przeszkolonego pracownika.
18. Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

Mapa dostępności usług w poszczególnych placówkach Banku w tabeli poniżej

| L.p. | Nazwa placówki | Brak dostępności                | Częściowa dostępność | Pełna dostępność |
|------|----------------|---------------------------------|----------------------|------------------|
| 1.   | Centrala Banku | 1,2,3,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17 |                      | 4,5,11,16,18,    |



|    |                         |                                      |    |                |
|----|-------------------------|--------------------------------------|----|----------------|
| 2. | Oddział w Bełżycach     | 1,2,3,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17    | 11 | 4,16, 18,      |
| 3. | Oddział w Bychawie      | 1,2,3,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17      |    | 4,5,11,16, 18, |
| 4. | Oddział w Jabłonie      | 1,2,3,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17      |    | 4,5,11,16, 18, |
| 5. | Oddział w Krzczonowie   | 1,2,3,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17    | 11 | 4,16, 18,      |
| 6. | Oddział w Strzyżewicach | 1,2,3,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17    | 11 | 4,16, 18,      |
| 7. | Filia w Lublinie        | 1,2,3,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,16,17 | 11 | 4, 18,         |
| 8. | Filia w Zakrzewie       | 1,2,3,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,16,17 | 11 | 4, 18,         |

#### **Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów ubezpieczeniowych:**

Udostępniamy produkty ubezpieczeniowe wyłącznie w ramach bezpośredniej obsługi klienta i stosujemy wszystkie kanały komunikacyjne dostępne dla naszych produktów bankowych.

#### **Obsługa wniosków i skarg związanych z dostępnością**

##### **Procedura składania skarg i wniosków**

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

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.

Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne

lub napotkałeś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Masz prawo złożyć skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi lub produkty nie są dla Ciebie łatwe w użyciu (nie dostępne). Przyjmiemy Twoją skargę i na nią odpowiemy.

### **Co napisać w skardze:**

Twoja skarga powinna zawierać:

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

W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza zawartego na stronie internetowej.

### **Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą**

#### **Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:**

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

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

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:**

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

**W przypadku trudności w dostępności skargę możesz złożyć na kilka sposobów:**

1. E-mail: [skargi@rbsbychawa.pl](mailto:skargi@rbsbychawa.pl)
2. elektronicznie na skrzynkę: AE:PL- 69700-89807-GWUFC-25 w ramach usługi e - Doręczenia
3. Telefon: 81 566-00-18
4. Formularz kontaktowy: dostępny na stronie internetowej
5. Adres do korespondencji: Rejonowy Bank Spółdzielczy w Bychawie, ul. M.J. Piłsudskiego 37, 23-100 Bychawa

Zarząd Banku

Data ostatniej aktualizacji deklaracji: 28 czerwca 2025 r.