

Informacja o spełnianiu wymagań dostępności w Banku Spółdzielczym „Bank Rolników” w Opolu

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. Informujemy również, iż strona internetowa banku bs-opole.pl również częściowo spełnia wymagania dostępności.

1. Opis oferowanej i świadczonej usługi

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 do końca drugiego kwartału 2026r. 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.

Strona informacyjna banku

Strona internetowa banku bs-opole.pl umożliwia:

- zapoznanie się z ofertą banku
- zapoznanie się z usługami Banku
- uzyskanie informacji o placówkach banku
- uzyskanie informacji o kontakcie z bankiem

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: bs-opole.pl**.

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.

Strona informacyjna banku

- Do korzystania z usługi wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge).
- Do obsługi możliwe jest korzystanie z myszy, klawiatury oraz technologii asystujących (np. czytniki ekranu).

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 nagłówek 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.

Spełnianie wymagań dostępności przez Stronę informacyjną banku

Niniejsza informacja została przygotowana przez dostawcę strony VerdIT Sp. Z O.O. po audycie przeprowadzonym przez firmę RAE Sp. Z O.O.

Elementy dostępne w usłudze

- Automatyczne przejście focusa na wyszukiwarkę po jej otwarciu
- Poprawa struktury tabeli kursów walut (zarówno komponent jak i moduł)
- Komunikat o błędnie wypełnionej dacie w widoku kursów walut
- Opisy przycisków „Sprawdź” na głównym banerze – dodanie atrybutu aria-label
- Poprawa struktury widoku komponentu map
 - lista placówek jest automatycznie odświeżana po wybraniu opcji filtrowania (wcześniej odświeżała się dopiero po interakcji z mapą).
 - Dodanie etykiety do pola wyszukiwarki placówek
 - Lista placówek w wyniku wyszukiwania jest semantycznie listą
 - Elementy listy placówek w wynikach wyszukiwania są dostępne z klawiatury i odpowiednio opisane dla czytników (posiadają atrybut aria-label)
 - Przycisk lokalizacji jest teraz dostępny z klawiatury
- Aktualności
 - Odpowiednio opisane daty – użyte znaczniki <time> oraz dodane opisy „Data publikacji” widoczne dla czytników ekranowych
 - Wzbogacenie linków do aktualności o precyzyjną informację, gdzie prowadzą
 - Przycisk „Zobacz wszystkie” informuje, że prowadzi do wszystkich aktualności
 - Lista aktualności zgrupowana w listę
 - Filtry lat z odpowiednimi atrybutami aria-label, aria-current
- Sekcja „Przydatne informacje” na stronach głównych danego typu Klienta
 - Przyciski „więcej” posiadają informację o kontekście, tzn. mówią, gdzie prowadzą, np. Przycisk Więcej pod kursami Walut dla czytnika ekranowego to: „Więcej o kursach walut”
- Automatyczne dodawanie do linków otwierających się w nowym oknie przeglądarki informacji, że link otwiera się w nowym oknie.
- Slider nad stopką „Jesteśmy zrzeszeni w Grupie BPS” ma poprawne opisy, czytnik informuje teraz co niesie ze sobą element slidera i dokąd prowadzi link.
- Poprawiony kontrast

- Relacje między nagłówkiem a listą linków w stopce (np. O Banku)
- Atrybuty aria-label do ikon z social mediami
- Widok wyników wyszukiwania
 - Odpowiednia kolejność nagłówków
 - Wyniki zgrupowane w listę
- Widok listy produktów
 - Przyciski „Dowiedz się więcej” niewidoczne dla czytników
 - Odpowiednia kolejność nagłówków
- Focus przy linkach odnoszących się do kotwic na stronie podąża za przewinięciem strony
- Poprawiona struktura nagłówków na stronach głównych, liście produktów oraz widoku pojedynczego produktu (dotyczy szablonów)
- Poprawa dostępności przycisku logowania
- Menu rozwijane w widoku mobilnym jest teraz dostępne, można je zwinąć/rozwinąć
- Odpowiednie landmarki, np. footer dla stopki, aside dla elementów „Pozostałe produkty” w widoku listy produktów

Elementy, które mogą ograniczać dostępność usługi

- Pliki do pobrania ze strony - nie są 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;

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że internetowa strona informacyjna Banku 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.

4. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank stara się zapewnić 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 stara się zapewnić dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: prezentacji, ulotek lub innych materiałów promocyjnych, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych z kontrolą, raportowaniem oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Bank stara się zapewnić dostępność usług w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi:

- a) Kredyt konsumencki: Kredyt gotówkowy, Limit odnawialny, Karta kredytowa
- b) Kredyt hipoteczny: kredyt na cele mieszkaniowe/budowlane, pożyczka hipoteczna
- c) Usługi w zakresie pieniądza elektronicznego: karta przedpłacona
- d) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym: rachunki ROR

Bank zapewnia:

- 1) komunikację ze wsparciem tłumacza migowego online;
- 2) dostarcza dokumenty w dowolnym formacie;
- 3) stosuje prosty język.

Bank przyjął prosty język jako standard komunikacji, który obowiązuje wszystkich pracowników.

Bank chce, aby korzystanie z jego usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, stara się zapewnić jak największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z usług, personel Banku jest gotowy pomóc.

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. 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

Warto też pamiętać, że dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bank dąży do standardu, aby budynek Centrali i Punkty Obsługi Klienta, w których prowadzi działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Centrala Banku ul. Książąt Opolskich 36A, Opole

Wejście do placówki

- Schody do drzwi wejściowych bez podjazdu/windy
- Drzwi szerokości co najmniej 90 cm.

Sala obsługi klienta

- Równa, nawierzchnia bez progów.
- Stanowisko dostępne dla osób na wózkach
- Zapewniona przestrzeń manewrowa przed i za stanowiskiem.
- Możliwość komunikacji pisemnej i ustnej, w tym tłumacza PJM.

Miejsce do wypełniania dokumentów

- Stolik dostępny dla osób na wózku (bez przeszkód pod spodem).
- Oświetlenie o odpowiednim natężeniu i brak olśnień.

Miejsca postojowe

- Brak wyznaczonego i oznakowanego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami.
- Droga z parkingu do wejścia z barierą – schody.

Punkt Obsługi Klienta ul. Chabrów 31, Opole

Wejście do placówki

- Drzwi szerokości co najmniej 90 cm, bezprogowe lub z łagodnym najazdem.

Sala obsługi klienta

- Równa nawierzchnia bez progów
- Zapewniona przestrzeń manewrowa przed i za stanowiskiem.
- Możliwość komunikacji pisemnej i ustnej, w tym tłumacza PJM.

Miejsce do wypełniania dokumentów

- Stolik dostępny dla osób na wózku (bez przeszkód pod spodem).
- Oświetlenie o odpowiednim natężeniu i brak olśnień.

Miejsca postojowe

- Wyznaczone i oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
- Droga z parkingu do wejścia wolna od barier.

Punkt Obsługi Klienta ul. Dambonia 169, Opole

Wejście do placówki

- Drzwi szerokości co najmniej 90 cm, bezprogowe z łagodnym najazdem.

Sala obsługi klienta

- Równa nawierzchnia bez progów
- Zapewniona przestrzeń manewrowa przed i za stanowiskiem.
- Możliwość komunikacji pisemnej i ustnej, w tym tłumacza PJM.

Miejsce do wypełniania dokumentów

- Stolik dostępny dla osób na wózku (bez przeszkód pod spodem).
- Oświetlenie o odpowiednim natężeniu i brak olśnień.

Miejsca postojowe

- Wyznaczone i oznakowane miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

- Droga z parkingu do wejścia wolna od barier.

Punkt Obsługi Klienta ul. Ogrodowa 3, Turawa

Wejście do placówki

- Drzwi szerokości co najmniej 90 cm, bezprogowe.

Sala obsługi klienta

- Równa, antypoślizgowa nawierzchnia bez progów i barier.
- Zapewniona przestrzeń manewrowa przed i za stanowiskiem.
- Możliwość komunikacji pisemnej i ustnej, w tym tłumacza PJM.

Miejsce do wypełniania dokumentów

- Stolik lub lada dostępna dla osób na wózku (bez przeszkód pod spodem).
- Oświetlenie o odpowiednim natężeniu i brak olśnień.

Miejsca postojowe (przy pobliskim sklepie spożywczym)

- Wyznaczone i oznakowane miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
- Droga z parkingu do wejścia wolna od barier.

Punkt Obsługi Klienta ul. Niemodlińska 3, Komprachcice

Wejście do placówki

- Drzwi szerokości co najmniej 90 cm, bezprogowe, z łagodnym najazdem.

Sala obsługi klienta

- Oznaczenia kontrastowe w przypadku zmian poziomu podłogi.
- Zapewniona przestrzeń manewrowa przed i za stanowiskiem.
- Możliwość komunikacji pisemnej i ustnej, w tym tłumacza PJM.

Miejsce do wypełniania dokumentów

- Stolik dostępny dla osób na wózku (bez przeszkód pod spodem).
- Oświetlenie o odpowiednim natężeniu i brak olśnień.

Miejsca postojowe

- Brak wyznaczonego i oznakowanego miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.
- Droga z parkingu do wejścia wolna od barier.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonego audytu stwierdzono, że stacjonarny kanał obsługi klienta 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.

5. Informacja o planie naprawczym

Dostawca usług cyfrowych, obejmujących aplikację webową eBankNet oraz mobilne aplikacje mobileNet (iOS i Android), prowadzi prace mające na celu dostosowanie tych rozwiązań do 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).

Na podstawie przeprowadzonych audytów dostępności zidentyfikowano szereg barier, które obecnie ograniczają samodzielne korzystanie z usług przez osoby z niepełnosprawnością i użytkowników technologii asystujących.

Aktualnie trwają prace projektowe i rozwojowe mające na celu sukcesywne wdrażanie poprawek technicznych, optymalizację doświadczenia użytkownika oraz zapewnienie zgodności z wytycznymi WCAG 2.2.

Rezultaty tych działań będą wdrażane etapami i udostępniane użytkownikom na bieżąco w ramach kolejnych aktualizacji systemów.

Na obecnym etapie zakłada się, że:

- pełna dostępność aplikacji eBankNet zostanie zapewniona w perspektywie roku 2026 (drugi kwartał),
- prace związane z dostosowaniem aplikacji mobilnych mobileNet (iOS i Android) mogą potrwać do dwóch lat.

Harmonogram prac może ulec zmianie w zależności od złożoności technicznej oraz tempa realizacji wdrożeń. Aktualizacje statusu będą publikowane wraz z kolejnymi wersjami oprogramowania.

6. Informacja o możliwości złożenia żądania i skargi dotyczącej braku spełniania wymagań dostępności

Bank stara się, aby usługi i produkty były dostępne dla wszystkich. Obecnie realizuje plan naprawczy, o którym wcześniej informował. Plan ten ma pomóc usunąć zauważone problemy z dostępnością.

Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności.

Sposoby złożenia żądania

Żądanie możesz złożyć:

1. listownie, przesyłając korespondencję na adres:
Bank Spółdzielczy „Bank Rolników” w Opolu
ul. Książąt Opolskich 36A, 45-006 Opole
2. ustnie (telefonicznie), dzwoniąc na numer wskazany na stronie internetowej:
bs-opole.pl
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
bs-opole@bs-opole.com.pl
4. elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-94656-52554-EGBTW-25 w ramach usługi e-Doręczenia.
5. osobiście w placówce Banku.

Zgłaszając takie żądanie podaj:

- swoje imię i nazwisko,
- swoje dane kontaktowe (np. numer telefonu, e-mail),
- dokładny adres strony internetowej, na której jest niedostępny cyfrowo element lub treść,
- opis na czym polega problem i jaki sposób jego rozwiązania byłby dla Ciebie najwygodniejszy.

Termin i sposób rozpatrzenia żądania

Na zgłoszenie Bank odpowie najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 7 dni od jego otrzymania.

Jeżeli ten termin będzie dla Banku zbyt krótki poinformuje o tym. W tej informacji poda nowy termin, do którego poprawi zgłoszone błędy lub przygotuje informacje w alternatywny sposób. Ten nowy termin nie będzie dłuższy niż 2 miesiące.

Jeżeli nie będziemy w stanie zapewnić dostępności cyfrowej strony internetowej lub treści, wskazanej w Twoim żądaniu, proponujemy Ci dostęp do nich w alternatywny sposób.

Jeżeli w odpowiedzi na Twój wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej, odmówimy zapewnienia żądanej przez Ciebie dostępności cyfrowej, a Ty nie zgadzasz się z tą odmową, masz prawo złożyć skargę.

Skargę masz prawo złożyć także, jeśli nie zgadzasz się na skorzystanie z alternatywnego sposobu dostępu, który proponowaliśmy Ci w odpowiedzi na Twój wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej.

Sposoby złożenia skargi

Skargę możesz złożyć:

1. listownie, przesyłając korespondencję na adres:
Bank Spółdzielczy „Bank Rolników” w Opolu
ul. Książąt Opolskich 36A, 45-006 Opole
2. ustnie (telefonicznie), dzwoniąc na numer wskazany na stronie internetowej:
bs-opole.pl
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
bs-opole@bs-opole.com.pl
4. elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-94656-52554-EGBTW-25 w ramach usługi e-Doręczenia.
5. osobiście w placówce Banku.

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.

Możesz także poinformować o sytuacji Rzecznika Praw Obywatelskich i poprosić o interwencję w Twojej sprawie.

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

Pomoc w korzystaniu z usług i informacje o dostępności

W przypadku pytań dotyczących dostępności aplikacji i strony internetowej lub jeśli potrzebujesz wsparcia w korzystaniu z usług, możesz skontaktować się z nami:

1. listownie, przysyłając korespondencję na adres:
Bank Spółdzielczy „Bank Rolników” w Opolu
ul. Książąt Opolskich 36A, 45-006 Opole
2. ustnie (telefonicznie), dzwoniąc na numer wskazany na stronie internetowej:
bs-opole.pl
3. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
bs-opole@bs-opole.com.pl
4. elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-94656-52554-EGBTW-25 w ramach usługi e-Doręczenia.
5. osobiście w placówce Banku.

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025 r.