

Deklaracja dostępności Gospodarczego Banku Spółdzielczego Radków z/s w Nowej Rudzie

Wstęp do deklaracji

Gospodarczy Bank Spółdzielczy Radków z/s w Nowej Rudzie 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 jednostki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną i bankomaty.

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

Dostępność cyfrowa

Strona www

Dbamy o to, aby strona internetowa www.gbsradkow.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników - również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Zobowiązujemy się zapewnić dostępność naszej strony internetowej zgodnie z ustawą z 26 kwietnia 2024r o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług poprzez podmioty gospodarcze.

Deklaracja dostępności dotyczy strony: www.gbsradkow.pl

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:

1. Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury - bez potrzeby używania myszy.
2. Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem - dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
3. Strona pozwala na skalowanie treści o 200% bez utraty funkcjonalności.
4. Strona jest w pełni responsywna - działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach.
5. Elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

Niezgodność z ustawą

1. Pliki do pobrania ze strony - nie są przystosowane do wymogów dostępności.
2. Filmy nie mają audiodeskrypcji.
3. Kalendarz na stronie kursów walut nie jest dostępny za pomocą klawiatury - datę można zmienić wpisując ją w pole daty za pomocą klawiatury.
4. Elementy wyświetlane na mapie (pinezki) nie są dostępne za pomocą klawiatury - lista jednostek dostępna za pomocą klawiatury wyświetla się obok mapy.

Treści nieobjęte przepisami

1. 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.
2. Aktualności opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo.
3. Wszelkie treści na stronie nie dotyczące Klienta indywidualnego.

Bankowość elektroniczna

Nasza bankowość elektroniczna to system: eBankNet oraz aplikacja mobilna MB GBS Radków.

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

Dostosowujemy nasz system, aby był bardziej intuicyjny, prosty w obsłudze, a treść ekranów mogła zostać odczytana przez programy komputerowe. System został zaprojektowany z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ systemu dynamicznie dopasowuje się do rodzaju i orientacji ekranu.

Aplikacja mobilna MB GBS Radków nie spełnia w pełni wymagań dostępności ww. ustawy. Aplikacja umożliwia korzystanie z podstawowych funkcji bankowości mobilnej na urządzeniach mobilnych. 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. Największe ograniczenia dotyczą obsługi aplikacji przy użyciu czytników ekranu.

Aplikacja mobilna

Gospodarczy Bank Spółdzielczy Radków z/s w Nowej Rudzie udostępnia następujące aplikacje mobilne:

1. MB GBS Radków

Dostępność kanału telefonicznego

Infolinia jest czynna 8 godzin: od godziny 07:30 do godz. 16:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu: 74 8728043.

Staramy się, aby nasza infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich.

Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe.

Dążymy do tego abyś zawsze otrzymywał jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania.

Jeżeli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej lub głośniej powiedz nam o tym. Skontaktuj się z nami również za pośrednictwem poczty elektronicznej email: centrala_radkow@bankbps.pl ; skrzynki do doręczeń elektronicznych AE: PL-72776-99336-GBWEG-28 w ramach usługi e Doręczenia.

Dostępność usług w kanale stacjonarym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z art.5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r o zapewnieniu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

1. Przedstawienie oferty klientowi.
2. Wnioskowanie o produkt.
3. Zawierania umowy.
4. Obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej.

Dostępność usług w zakresie formularzy, wniosków, umów będzie sukcesywnie dostosowywana do wymogów ustawy, o czym będziemy informować na bieżąco na naszej stronie internetowej.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w jednostkach banku oraz na stronie internetowej www.gbsradkow.pl

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Jesteśmy w trakcie dostosowywania naszych umów i regulaminów do wymogów ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. co oznacza, że przygotowujemy je w sposób, który ułatwi ich zrozumienie:

1. Napiszemy je prostym i jasnym językiem.
2. Udostępnimy je w pliku PDF, który spełni wymagania dostępności (standard WCAG 2.1), dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami będą mogły samodzielnie zapoznać się z dokumentami – np. za pomocą czytników ekranowych.

Naszym celem jest, by każdy klient – niezależnie od swoich możliwości - rozumiał jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Będziemy sukcesywnie wprowadzać następujące udogodnienia w naszych jednostkach:

1. Zdalną obsługę w polskim języku migowym (PJM).
2. Pętle indukcyjne: systemy wspomagające słyszenie osób korzystających z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych.
3. Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.
4. Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

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 złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?

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

Jak możesz złożyć skargę?

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

1. pocztą tradycyjną kierując pismo na nasz adres korespondencyjny Banku: 57-402 Nowa Ruda, ul. Radkowska 4;
2. telefonicznie -dane kontaktowe dostępne są na naszej stronie internetowej: www.gbsradkow.pl (przyjęcie wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie), faksem, pocztą elektroniczną: na nasz adres: centrala_radkow@bankbps.pl;
3. za pośrednictwem naszego systemu bankowości internetowej;
4. elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-72776-99336-GBWEG-28; w ramach usługi e-Doręczenia;
5. pisemnie lub ustnie w naszej jednostce (nasz pracownik wypełni z Tobą formularz reklamacyjny).

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 skontaktowali.
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 skargę wysyłasz pocztą).

W tym celu możesz skorzystać z naszego formularza umieszczonego 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 niezrozumiałą 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.

Ile mamy czasu na odpowiedź?

Zazwyczaj odpowiemy na Twoją skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej dni (do 60 dni). Wtedy poinformujemy Cię o tym i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

Jak dostaniesz odpowiedź?

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś emaila), 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).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdziesz na naszej stronie pod adresem:
www.gbsradkow.pl/zgłaszanie-reklamacji-i-skarg

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze jednostki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Na dzień sporządzenia informacji:

Centrala– Radkowska 4

Wejście do budynku banku znajduje się od strony ulicy Radkowskiej.

Do wejścia prowadzą schody, jednak obok znajduje się podjazd przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Pierwsze drzwi wejściowe otwierane są ręcznie, wewnętrzne drzwi wejściowe otwierane są automatycznie.

W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze, bez konieczności pokonywania dodatkowych barier.

Z boku budynku znajduje się parking jednak nie ma wyznaczonego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

W budynku nie ma pętli indukcyjnej, oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu ani online.

Filia w Nowej Rudzie – ul. Rynek 14

Wejście do budynku znajduje się od strony Rynku.

Wejście jest zlokalizowane bezpośrednio z poziomu chodnika – w wejściu znajduje się stopień, który uniemożliwia swobodny dostęp osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Drzwi wejściowe otwierane są ręcznie – brak systemu automatycznego otwierania.

W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze, bez konieczności pokonywania dodatkowych barier.

Przed budynkiem dostępny jest parking, w tym miejsce przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami.

W budynku nie ma pętli indukcyjnej, oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

Nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu ani online.

Filia Radków – Rynek 13

Wejście do budynku banku znajduje się od strony Rynku.

Wejście jest zlokalizowane bezpośrednio z poziomu chodnika – w wejściu znajduje się stopień, który uniemożliwia swobodny dostęp osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

Brak podjazdu dla wózków inwalidzkich – wejście nie jest dostępne dla osób poruszających się na wózkach.

Drzwi wejściowe otwierane są ręcznie, brak systemu automatycznego otwierania.

Przed budynkiem znajduje się parking jednak nie ma wyznaczonego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami.

W budynku nie ma pętli indukcyjnej, oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

Nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu ani online.

POK Nowa Ruda -Teatralna 11

Wejście jest zlokalizowane bezpośrednio z poziomu chodnika – w wejściu nie ma stopnia co umożliwia swobodny dostęp osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Drzwi wejściowe otwierane są ręcznie, brak systemu automatycznego otwierania.

Punkt obsługi Klienta znajduje się na parterze.

Przed budynkiem znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami.

Do POK można wejść z psem asystującym.

W POK nie ma pętli indukcyjnej, oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu ani online.

POK Drogosław -Świdnicka 55

Wejście jest zlokalizowane bezpośrednio z poziomu chodnika – brak schodów, progów i innych barier architektonicznych. Wejście umożliwia swobodny dostęp osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Drzwi wejściowe otwierane są ręcznie, brak systemu automatycznego otwierania.

W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze, bez konieczności pokonywania dodatkowych barier.

Przed budynkiem nie ma wyznaczonego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

W budynku nie ma pętli indukcyjnej, oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu ani online.

POK Jugów ul. Główna 83

Do budynku prowadzą dwa wejścia. Główne wejście do budynku znajduje się od ulicy Głównej. Dodatkowe wejście od tyłu budynku usytuowane jest bezpośrednio z poziomu chodnika – brak schodów, progów i innych barier architektonicznych. Wejście umożliwia swobodny dostęp osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.

Drzwi wejściowe otwierane są ręcznie, brak systemu automatycznego otwierania.

W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze, bez konieczności pokonywania dodatkowych barier.

Przed budynkiem nie ma wyznaczonego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami.

Do budynku można wejść z psem asystującym.

W budynku nie ma pętli indukcyjnej, oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych dla osób niewidomych i słabowidzących.

Nie ma możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu ani online.

Przygotowanie deklaracji dostępności i jej aktualizacja

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 23.02.2026r.

Deklaracja sporządzona na podstawie samooceny przeprowadzonej przez GBS Radków z/s w Nowej Rudzie.