

Deklaracja dostępności Częstochowskiego Banku Spółdzielczego JURA BANK

Wstęp do deklaracji

Częstochowski Bank Spółdzielczy JURA BANK z siedzibą w Poczesnej 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 i bankomaty.

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

Dostępność cyfrowa

Strona internetowa [www](http://www.jurabank.pl)

Dbamy o to, aby strona internetowa www.jurabank.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 i jest częściowo zgodna z ustawą z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Co już oferujemy w zakresie dostępności

Elementy technicznie już dostosowane do wymogów WCAG to m.in.:

- **Struktura nagłówków (HTML h1–h6)**
Zapewniona jest logiczna i hierarchiczna struktura nagłówków, umożliwiającą użytkownikom (w tym czytnikom ekranu) szybkie zrozumienie i nawigację po stronie.
- **Nawigacja i dostępność z klawiatury**
Wszystkie interaktywne elementy (menu, przyciski, formularze) są dostępne z poziomu klawiatury.
- **Kontrast kolorów interfejsu**
Zapewniamy odpowiedni kontrast między tekstem a tłem zgodnie z WCAG (minimum 4.5:1 dla tekstu).
- **Responsywność i skalowalność**
Strona poprawnie wyświetla się na różnych urządzeniach, a tekst można skalować bez utraty funkcjonalności.
- **Znaczniki ARIA (jeśli konieczne)**
Stosujemy atrybuty ARIA wspomagające nawigację i interpretację treści przez technologie asystujące.
- **Opisowe etykiety pól formularzy**
Pola formularzy posiadają prawidłowe etykiety (label), umożliwiające korzystanie z nich przez użytkowników czytników ekranu.
- **Przyjazne komunikaty błędów w formularzach**
Błędy są przekazywane w sposób zrozumiały i jednoznaczny.
- **Fokus i widoczność aktywnego elementu**
Podczas nawigacji z klawiatury wyraźnie widać, który element jest aktualnie aktywny.
- **Struktura HTML i semantyka**
Wykorzystujemy poprawne znaczniki HTML (np. listy, nagłówki, przyciski), które ułatwiają interpretację strony przez technologie asystujące.

Co jest niezgodne z ustawą

- 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;

Treści nieobjęte przepisami

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

Struktura i nawigacja

- Możesz poruszać się po stronie za pomocą samej klawiatury – bez potrzeby używania myszy.
- Fokus klawiaturowy (czyli podświetlenie aktywnego elementu) jest dobrze widoczny – łatwo odnajdziesz się na stronie.
- Każdy aktywny element (np. przycisk, link) wyraźnie zaznacza się po najechaniu lub wyborze.
- Umożliwiamy szybkie przejście do treści głównej dzięki linkowi "Przejdź do treści głównej", znajdującemu się na początku strony.
- Treść strony została ułożona z wykorzystaniem logicznej i hierarchicznej struktury nagłówków (H1–H6), co ułatwia nawigację przy użyciu czytników ekranu i skrótów klawiaturowych.

Czytelność i kontrast

- Zadbaliśmy o odpowiedni kontrast między tekstem a tłem – dzięki temu wszystkie treści są czytelne także dla osób słabowidzących.
- Strona pozwala na skalowanie treści do 200% bez utraty funkcjonalności.
- Informacje nie są przekazywane wyłącznie kolorem – stosujemy również symbole, teksty lub ikony, aby zapewnić zrozumienie komunikatu.
- Teksty piszemy prostym, zrozumiałym językiem.
- Nie stosujemy migających lub błyskających elementów – dzięki temu strona jest bezpieczna dla osób z padaczką fotogenną.

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: System internetowy na stronie <https://jurabank24.pl> oraz system mobilny [BSGo](#).

Nasza bankowość elektroniczna jest częściowo 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 używamy prostego języka, dzięki temu są intuicyjne, proste w obsłudze, a treść ekranów może 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 i orientacji ekranu.

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, użytkownik otrzyma stosowną odpowiedź.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu 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:

- przedstawienie oferty klientowi,
- wnioskowanie o produkt,
- zawierania umowy,
- 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, formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku lub drogą mailową,
- w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku lub drogą mailową.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Wszystkie nasze umowy i regulaminy przygotowujemy w sposób, który ułatwia ich zrozumienie:

- piszemy prostym i jasnym językiem,
- udostępniamy je w pliku PDF, który spełnia wymagania dostępności (standard WCAG 2.1),
- dzięki temu osoby ze szczególnymi potrzebami mogą samodzielnie zapoznać się z dokumentami – np. z 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. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak najlepszą komunikację, największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach:

- tablet z opcjami wspierającymi dysfunkcje wzroku, słuchu czy trudności poznawcze, np. czytnik ekranu, powiększenie tekstu, kontrast, napisy i transkrypcje, tryb uproszczonego czytania itp.,
- pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

W placówkach banku nie jest dostępny tłumacz języka migowego.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy placówek mają zapewnione szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

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

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

Informacja o dostępności architektonicznej

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

Nasze placówki są zlokalizowane w następujących miejscach:

- **Poczesna, ul. Bankowa 1, 42-262** - przed bankiem znajduje się bezpłatny parking dla klientów banku, do wejścia z jednej strony prowadzą schody (4 stopnie), przy schodach znajduje się poręcz a z drugiej strony wejście jest z poziomu ulicy i parkingu wygodne dla osób na wózkach. Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Dostęp do bankomatu jest możliwy bez pokonywania barier architektonicznych a jego obsługa jest możliwa przez osobę na wózku.
- **Kamienica Polska, ul. M. Konopnickiej 133, 42-260** – przed bankiem znajduje się bezpłatny parking dla klientów banku, do wejścia prowadzi jeden stopień bez poręczy, drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Dostęp do bankomatu jest możliwy bez pokonywania barier architektonicznych a jego obsługa jest możliwa przez osobę na wózku.
- **Olsztyn, Plac J. Piłsudskiego 6, 42-256** – w okolicach wejścia parkowanie jest utrudnione, do wejścia prowadzą schody bez poręczy (3 stopnie) oraz wejście z korytarza do Banku prowadzi jeden stopień. Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji, poruszanie się na wózku w pomieszczeniach jest możliwe. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Dostęp do bankomatu jest możliwy po pokonaniu 3 stopni, ale jego obsługa nie jest możliwa przez osobę na wózku.
- **Wrzosowa, ul. Długa 19, 42-263** - w okolicach wejścia jest mały parking, do wejścia prowadzi jeden stopień bez poręczy. Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Brak bankomatu.
- **Mstów, ul. Gminna 14/2, 42-244** - przed bankiem znajduje się bezpłatny parking dla klientów banku, do wejścia z dwóch stron prowadzą schody (10 stopni), przy schodach znajduje się poręcz. Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Dostęp do bankomatu jest możliwy z pochylni prowadzącej do Urzędu Gminy i jego obsługa jest możliwa przez osobę na wózku.
- **Mstów, pl. A. Mickiewicza 26, 42-244** - przed bankiem znajduje się bezpłatny parking dla klientów banku, do wejścia prowadzą schody bez poręczy (2 stopnie). Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Brak bankomatu.
- **Żytno, ul. M. Konopnickiej 95, 97-532** - przed bankiem znajduje się duży bezpłatny parking dla klientów banku, do wejścia z dwóch stron prowadzą schody (9 stopni), następnie z podestu 6 stopni, przy schodach znajduje się poręcz. Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Dostęp do bankomatu jest możliwy po pokonaniu 9 stopni schodów a następnie z podestu 6 stopni.
- **Gidle, ul. Wolności 11, 97-540** – na terenie banku znajduje się mały bezpłatny parking dla klientów banku, do wejścia prowadzą schody bez poręczy (3 stopnie). Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Dostęp do bankomatu jest możliwy bez pokonywania barier architektonicznych a jego obsługa jest możliwa przez osobę na wózku.

- **Kobiele Wielkie, ul. Reymonta 79, 97-524** – przed bankiem znajduje się duży bezpłatny parking dla klientów banku, do wejścia z dwóch stron prowadzą schody (9 stopni), przy schodach znajduje się poręcz. Drzwi trzeba otworzyć ręcznie. Wszystkie pomieszczenia znajdują się na tym samym poziomie, na jednej kondygnacji i są dostępne dla osób na wózkach. Możesz przyjść z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Zapewniamy wodę dla zwierzaka. Dostęp do bankomatu jest możliwy po pokonaniu 9 stopni schodów.

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 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.

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:

- pisemnie – na adres: *42-262 Poczesna ul. Bankowa 1* lub na adres dowolnej placówki naszego banku,
- osobiście – w dowolnej placówce naszego banku,
- elektronicznie - poprzez pocztę elektroniczną info@jurabank.pl
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-50534-72970-EUTCR-15 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- twoje imię i nazwisko,
- twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować,
- 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.

Kiedy nie zajmujemy 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).

Przygotowanie deklaracji dostępności i jej aktualizacja

Deklarację sporządziliśmy na podstawie samooceny w oparciu o analizę mapy dostępności usług bankowości detalicznej dostępnych w naszym banku.

Data sporządzenia deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 27 czerwca 2025 r.