

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 28.06.2025 r.

Bank Rumia Spółdzielczy od lat kieruje się ideą bliskości – a dostępność to jej naturalna kontynuacja. Dlatego zmieniamy się, by każdy – bez wyjątku – mógł korzystać z naszych usług w sposób swobodny, zrozumiały i bez barier.

W tym dokumencie opisujemy podjęte i planowane przez nas działania mające na celu zapewnienie zgodności z przepisami dotyczącymi dostępności, w tym standardami WCAG 2.1 oraz informujemy o dostępnych narzędziach wspomagających obsługę.

Zależy nam na bieżącym doskonaleniu dostępności. Chcemy być bankiem dostępnym i stale wprowadzamy nowe udogodnienia.

Stawiamy na prostotę i przejrzystość, dlatego oferujemy szereg rozwiązań wspierających dostępność, tak aby każdy klient mógł swobodnie korzystać z naszych usług, niezależnie od formy kontaktu. W każdym aspekcie naszej działalności – od oferowanych produktów po kanały komunikacji – dokładamy wszelkich starań, aby osoby z różnymi potrzebami mogły z nich korzystać w sposób komfortowy, bezpieczny i samodzielny.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bankrumia.pl

- Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.1.1 Treść nietekstowa	Teksty alternatywne zostały już dodane do grafik informacyjnych – sukcesywnie uzupełniamy je dla pozostałych, by zapewnić pełną dostępność.
1.2.2 Napisy (nagrania wideo)	Materiały wideo dostępne na stronie zawierają napisy.
1.3.1 Informacje i relacje	Strona ma czytelny i logiczny układ nagłówek i znaczników HTML, dzięki czemu łatwo się po niej poruszać.
1.4.1 Użycie koloru	Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych. Dodatkowo wykorzystywane są inne czytelne formy przekazu.
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	Oprócz napisów rozszerzonych oraz obrazów tekstu, rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.
1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	Dana treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury (wyróżnienia wizualnego), a po ich usunięciu znika.
2.1.1 Nawigacja za pomocą klawiatury	Główne funkcje strony są dostępne z poziomu klawiatury.
2.4.2 Strona zatytułowana	Strony internetowe i dokumenty nieinternetowe są odpowiednio zatytułowane – ich tytuły jasno opisują temat lub cel treści.

2.4.3 Kolejność fokusu	Podczas nawigacji krok po kroku, elementy interaktywne na stronie i w dokumentach są ustawione w takiej kolejności, która zapewnia logiczny przebieg, zrozumiałość i pełną funkcjonalność treści.
2.4.4 Cel linku	Cel każdego łącza może wynikać z samej treści łącza lub z treści tekstu powiązanego z kontekstem łącza określonym programowo, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników. Czyli linki są opisane w sposób umożliwiający zrozumienie ich celu.
2.4.5 Wiele dróg	Użytkownicy mają więcej niż jeden sposób na odnalezienie danej strony w obrębie serwisu, np. za pomocą menu nawigacyjnego, wyszukiwarki lub mapy strony. Zapewnienie alternatywnych ścieżek zwiększa dostępność i ułatwia orientację w strukturze witryny.
2.4.6 Nagłówki i etykiety	Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.
2.4.10 Nagłówki sekcji	Nagłówki sekcji służą do organizacji treści.
3.3.1 Identyfikacja błędu	Formularze informują użytkownika o błędach wprowadzania danych.
3.2.3 Spójna nawigacja	Powtarzające się elementy nawigacyjne, takie jak menu czy nagłówki, zachowują tę samą kolejność na wszystkich stronach serwisu, co ułatwia użytkownikom poruszanie się po witrynie. Ewentualne zmiany w kolejności są dokonywane wyłącznie z inicjatywy użytkownika.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- rozszerzenia przeglądarek, np. ChromeVox, czy narzędzia wspierające mowę syntetyczną,
- klawiatura ekranowa oraz nawigacja za pomocą skrótów klawiaturowych i czytników ekranu.

2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

- możliwość skorzystania z powiększenia w przeglądarce internetowej, a widok dostosowuje się do szerokości ekranu Twojego urządzenia,
- możliwość skorzystania z funkcji „Czytaj na głos” dostępnej w przeglądarce lub przez Asystenta Google, co umożliwia odsłuchiwanie treści strony,
- możliwość przetłumaczenia treści na inne języki dzięki Google Translate, co wspiera osoby z ograniczoną znajomością języka polskiego,
- automatyczne rozpoznawanie języka strony i dostosowywanie ustawień przeglądarki pod kątem czytelności.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

• Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna spełnia kryteria sukcesu wskazane w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.3.1 Informacje i relacje	Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.
1.3.2 Znacząca kolejność	Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści, prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.
1.3.3 Cechy sensoryczne	Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.
1.3.5 Określanie celu danych wejściowych	Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: • pole zbierające dane służy celowi określone w sekcji Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika, oraz • treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.
1.4.1 Użycie koloru	Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
1.4.3 Kontrast (minimalny)	Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1.
1.4.5 Obrazy tekstu	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu.
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
1.4.12 Odstępy między znakami	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiejkolwiek innej właściwości stylu.
1.4.13 Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu	Treść pokazuje się, gdy najedziemy myszką albo zaznaczymy klawiszem, a znika, gdy zabierzemy myszkę lub odznaczymy. Te czynności nazywamy: • Odrzucenie • Wskazywane • Trwałe (coś pozostaje i nie znika samo dopóki tego się nie zamknie).
2.2.2 Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie	Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm, który może zatrzymać animacje tej treści.

2.3.1 Trzy błyski lub poniżej progu	Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.
2.4.4 Cel łącza (w kontekście)	Cel każdego łącza można określić na podstawie samego tekstu łącza lub tekstu łącza wraz z programowo określonym kontekstem łącza, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejednoznaczny dla użytkowników.
2.4.5 Wiele sposobów	Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.
2.4.6 Nagłówki i etykiety	Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.
2.4.7 Widoczny fokus	Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.
2.5.3 Etykieta w nazwie	W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.
2.5.5 Rozmiar celu	Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS.
3.2.1 Po uzyskaniu fokusu	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
3.2.3 Spójna nawigacja	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
3.3.1 Identyfikacja błędu	Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

- obsługa klawiaturą,
- obsługa czytnikiem ekranu (TalkBack w wersji Android, VoiceOver w wersji iOS).

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał dostawca zewnętrzny.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

- Stan dostępności serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny spełnia kryteria sukcesu wskazane w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.3.3 Właściwości zmysłowe	Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.
1.3.4 Orientacja	Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, chyba że określona orientacja wyświetlania jest istotna.
1.4.5 Obrazy tekstu	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu.
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
1.4.12 Odstępy w tekście	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu.
2.2.1 Dostosowanie czasu	Czas aktywnej sesji użytkownika może zostać odświeżona za pomocą mechanizmu.
2.4.11 Fokus niezakryty (minimum)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
2.4.12 Fokus niezakryty (ulepszony)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie może być zakryta przez treść stworzoną przez autora.
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	W przypadku funkcjonalności, które są wywoływane za pomocą pojedynczego wskaźnika, co najmniej jedno z poniższych twierdzeń jest prawdziwe: Brak zdarzenia w górę; przerwanie; cofnięcie; przywrócenie.
3.1.2 Język części	Język naturalny każdej części lub frazy zawartej w treści może być określony programowo, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.
3.2.1 Reagowanie na fokus	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
3.2.3 Spójna nawigacja	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.

3.2.5 Zmiana na żądanie*	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych)	Gdy użytkownik przeprowadza transakcje finansowe, modyfikuje lub usuwa dane w systemach przechowywania danych, nad którymi ma kontrolę, albo udziela odpowiedzi na testy co najmniej jedna z poniższych właściwości jest prawdziwa: odwracalność, sprawdzanie, potwierdzenie.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

- obsługa klawiaturą
- obsługa czytnika.

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał dostawca zewnętrzny.

II. Dostępność kanału telefonicznego

Bank świadczy następujące usługi telefoniczne:

1. Rozmowy telefoniczne przychodzące klienta indywidualnego i instytucjonalnego.

2. Wsparcie w zakresie aplikacji mobilnej:

- doradztwo w zakresie funkcjonalnym korzystania z aplikacji;
- wsparcie w zakresie aktywacji aplikacji i dezaktywacji aplikacji oraz blokowania dostępu do aplikacji.

3. Karty płatnicze:

- przyjmowanie wniosków o kartę płatniczą, obsługa 3D-Secure;
- wsparcie w zakresie problemów z dokonaniem operacji;
- instruktaż postępowania i obsługa zdarzeń związanych z zatrzymaniem lub zagubieniem karty płatniczej.

4. Bankowość internetowa

- doradztwo dla Klientów w zakresie funkcjonalnym korzystania z bankowości internetowej i bankowości mobilnej;
- pomoc w pierwszym logowaniu, ustalenie danych logowania, wsparcie w zakresie konfiguracji bankowości internetowej;
- przyjmowanie i realizacja zgłoszeń dotyczących zastrzegania indywidualnych danych uwierzytelniających;
- przyjmowanie i obsługa zgłoszeń dotyczących blokowania/odblokowania dostępu do bankowości internetowej;
- informowanie Klientów o występujących nieprawidłowościach, awariach, niedostępnościach usług/produktów.

5. Kantor SGB:

- aktywowanie Kantoru SGB na wniosek Klienta, udzielanie informacji w zakresie jego funkcjonalności oraz pomoc w obsłudze kantoru SGB dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

6. Platforma internetowa SGB (internetowa wymiana walut)

Wsparcie, obsługa - odblokowanie dostępu i pomoc eksploatacyjna dla klientów instytucjonalnych w zakresie Platformy internetowej SGB.

7. Wsparcie płatności natychmiastowych

Informacje dotyczące zasad funkcjonowania usługi, godzin dostępności.

8. Portfele cyfrowe

- przekazywanie informacji o zasadach działania, dostępności, sposobach postępowania, kosztach, warunkach;
- wsparcie w rozwiązywaniu problemów przy operacjach cyfrowymi portfelami; przyjęcie zgłoszeń problemów związanych z osadzaniem karty w cyfrowych portfelach.

9. Operacje bankomatowe

- przekazywanie informacji o lokalizacji i dostępności najbliższych urządzeń;
- instruktaż i prowadzenie Klienta „krok po kroku” przy wpłatach, wypłatach oraz operacji zmiany PIN i usługach dostępnych w bankomacie;
- instruktaż postępowania i obsługa zdarzeń związanych z zatrzymywaniem karty w urządzeniu, zagubieniem karty płatniczej, nieprawidłowej operacji bankomatowej – również osób niebędących Klientami, korzystających z urządzeń SGB.

10. Obsługa informacyjna Klientów

- przekazywanie informacji o Zrzeszeniu SGB – informacje ogólne;
- informowanie o lokalizacji wybranych, w tym najbliższych Klientowi, placówek Banków, lub wybranych przez Klienta;
- przekazywanie Klientowi danych kontaktowych i teleadresowych do wybranych placówek lub oddziałów Banku.

11. Obsługa zgłoszeń o transakcji fraudowej

- odbieranie od Klientów zawiadomień o transakcjach podejrzanych;
- przekazywanie zgłoszeń Klientów do Biura Monitorowania Transakcji SGB-Banku.

12. Połączenia wychodzące

Nawiązywanie kontaktu telefonicznego przez konsultanta Contact Center w przypadku konieczności powiadomienia Klienta o rozwiązaniu zgłoszeniu.

13. Korespondencja mailowa

Wysyłanie do Klientów wiadomości e-mail w odpowiedzi na wiadomości wpływające na skrzynkę mailową Infolinii SGB w zakresie dotyczącym usług objętych niniejszą Umową.

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W Banku Rumia Spółdzielczym przyjmujemy rozwiązania, dzięki którym zrealizujemy dostępne usługi bankowe:

1. Zgodnie z zasadami prostego języka upraszczamy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - umowa ramowa
 - Regulamin kont dla klientów indywidualnych wraz z Załącznikami:

- Załącznik nr 1 Przelewy natychmiastowe Express ELIXIR (dawniej zwany: Zasady realizacji przelewów natychmiastowych w systemie Express ELIXIR)
 - Załącznik nr 2 Instrumenty płatnicze (dawniej zwany: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych)
 - Załącznik nr 3 Elektroniczne kanały dostępu (dawniej zwany: Zasady udostępniania i funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu)
 - Załącznik nr 4 Kantor SGB w bankowości elektronicznej (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w ramach usług bankowości elektronicznej)
 - Załącznik nr 5 Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)
 - Załącznik nr 6 Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług
- klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. Wprowadziliśmy nowe elementy do standardów obsługi klientów w naszym banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniamy potrzeby osób z niepełnosprawnością.
 3. Zapewniamy szkolenia, materiały szkolące dla pracowników naszych placówek oraz centrali z zakresu obsługi osób niewidzących, głuchych/niedosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami.
 4. Wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
 5. Na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
 6. Umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Rumia Spółdzielczego mieli równy dostęp do naszych usług, bez względu na swoje potrzeby.

Dokumenty, które stosujemy sporządzamy w formie dostępnej, zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731), czyli:

- piszemy je w zrozumiały sposób,
- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami,
- zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników Oddziałów oraz Centrali z zasad prostego języka.

Dokumenty i inne treści piszemy prostym i zrozumiałym językiem. Pracujemy według standardu prostego języka, który rekomenduje Związek Banków Polskich.

W naszym banku możesz porozumiewać się również Polskim Językiem Migowym.

Masz prawo otrzymać ogólne warunki umów, regulaminy oraz inne informacje (na przykład: stawki oprocentowania, stawki prowizji czy kursy walutowe) w formach takich jak:

- nagranie audio,
- nagranie wizualne treści w Polskim Języku Migowym,
- wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania.

Takie materiały przygotujemy w ciągu 7 dni od momentu zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty udostępnimy w formach, które są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób, jaki określisz w zgłoszeniu.

Wszystkie niezbędne informacje możesz otrzymać w placówce banku pod adresem:

1. Centrala + Oddział Rumia, 84-230 Rumia, ul. Morska 21
2. Oddział Kosakowo, 81-198 Kosakowo, ul. S. Żeromskiego 67
3. Oddział Bojano, 84-207 Bojano, ul. J. Wybickiego 18
4. Oddział Szemud, 84-217 Szemud, ul. Wejherowska 31
5. Oddział Wejherowo, 84-200 Wejherowo, ul. Wałowa 30/5U
6. Oddział Reda, 84-240 Reda, ul. Łąkowa 4
7. Oddział Lębork, 84-300 Lębork, ul. 1 Maja 1
8. Oddział Łeba, 84-360 Łeba, ul. 1 Maja 1b
9. Oddział Czarna Dąbrówka, 77-116 Czarna Dąbrówka ul. Gdańska 5
10. Fila Wicko, 84-352 Wicko, ul. Radosna 5
11. Filia Cewice, 84-312 Cewice, ul. Witosa 23b
12. Punkt Kasowy w Starostwie Powiatowym w Lęborku, 84-300 Lębork, ul. Czołgistów 5.

V. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty oraz wpłatomaty

Bankomaty oraz wpłatomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:

- Klawiatura Braille'a: Bankomaty są wyposażone w klawiatury numeryczne z oznaczeniami Braille'a, co ułatwia wprowadzanie PIN-u i innych danych.
- Przestronne stanowiska: Wokół bankomatów i wpłatomatów jest wystarczająco dużo miejsca, aby umożliwić swobodne manewrowanie wózkiem inwalidzkim.
- Intuicyjny interfejs: Prosty i intuicyjny interfejs użytkownika z dużymi ikonami i czytelnymi komunikatami ułatwia korzystanie z urządzeń każdemu, niezależnie od wieku czy umiejętności technicznych.
- Pomoc techniczna: W razie problemów, zazwyczaj dostępny jest numer telefonu do infolinii banku, gdzie można uzyskać pomoc.
- Lokalizacja: Bankomaty i wpłatomaty są umieszczone w łatwo dostępnych miejscach.

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://bankrumia.pl/bank/obsługa-bez-barier/>
- w placówce Banku.

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: bankomaty@bankrumia.pl lub przez infolinię pod numerem 800 888 888, 61 647 28 46 (z zagranicy, opłata zgodna z taryfą operatora) – kanał niedostępny dla osób głuchych.

VI. Dostępność architektoniczna

Nasze placówki oznaczamy ikonami:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami. Oznacza, że w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.
3.		Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą.
4.		Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (po wcześniejszym umówieniu takiej możliwości).
5.		Pies asystujący – symbol, który wskazuje możliwość wejścia do naszych placówek z psem asystującym.

Bankomaty i wpłatomaty przy placówkach Banku Rumia Spółdzielczego, oznaczamy ikonami:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.
2.		Czytnik zbliżeniowy – umożliwia dokonywanie wpłat zbliżeniowych.
3.		Wpłatomat – urządzenie z funkcją wpłat.

W Banku Rumia Spółdzielczym mamy 12 dostępnych oddziałów/ fili/ punktów kasowych. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

1. Centrala + Oddział Rumia, 84-230 Rumia, ul. Morska 21

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- sala obsługi klienta znajduje się na wyższym parterze – dostęp schodami lub windą, która umożliwia wjazd na każde piętro,
- przy placówce jest parking banku, ze wskazanym 1 miejscem parkingowym dla osób z niepełnosprawnościami (zaznaczona koperta).



2. Oddział Kosakowo, 81-198 Kosakowo, ul. S. Żeromskiego 67

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce jest parking banku, ze wskazanym 1 miejscem parkingowym dla osób z niepełnosprawnościami (zaznaczona koperta).



3. Oddział Bojano, 84-207 Bojano, ul. J. Wybickiego 18

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce jest parking.



4. Oddział Szemud, 84-217 Szemud, ul. Wejherowska 31

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce jest parking banku.



5. Oddział Wejherowo, 84-200 Wejherowo, ul. Wałowa 30/5U

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- w odległości do 100 m jest parking miejski ze wskazanymi miejscami parkingowymi dla osób niepełnosprawnych.



6. Oddział Reda , 84-240 Reda, ul. Łąkowa 4

- wejście główne ze schodami zabezpieczonymi barierkami, dodatkowo oprócz schodów, do placówki prowadzi pochylnia dla osób poruszających się na wózku,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce jest parking.



7. Oddział Lębork, 84-300 Lębork, ul. 1 Maja 1

- przed wejściem głównym jeden stopień stanowiący barierę – wymagana asysta drugiej osoby,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce jest parking miejski wzdłuż ulicy (po drugiej stronie ulicy).



8. Oddział Łeba, 84-360 Łeba, ul. 1 Maja 1b

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- sala obsługi klienta znajduje się na wyższym parterze – dostęp schodami lub windą, która umożliwia wjazd na każde piętro,
- przy placówce jest parking banku.



9. Oddział Czarna Dąbrówka ,77-116 Czarna Dąbrówka ul. Gdańska 5

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- w odległości ok. 50 m jest parking, ze wskazanym miejscem parkingowym dla osób niepełnosprawnych, należący do Urzędu Gminy. Klienci banku mają prawo z niego korzystać.



10. Fila Wicko, 84-352 Wicko, ul. Radosna 5

- wejście główne bez barier, możliwy samodzielny podjazd wózków,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce Banku jest parking miejski.



11. Filia Cewice , 84-312 Cewice, ul. Witosa 23b

- wejście główne ze schodami, do placówki prowadzi podjazd dla osób poruszających się na wózku,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce jest parking miejski.



12. Punkt Kasowy w Starostwie Powiatowym w Lęborku, 84-300 Lębork, ul. Czołgistów 5

- wejście główne ze schodami, dla osób poruszających się na wózku przygotowany jest podjazd,
- obsługa wyłącznie na parterze,
- przy placówce jest parking miejski ze wskazanymi miejscami parkingowymi dla osób niepełnosprawnych.



Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej: www.bankrumia.pl w zakładce „Obsługa bez barier”.

VII. Skargi na brak dostępności

Masz prawo złożyć skargę na brak dostępności produktu lub usługi, którą świadczymy.

W skardze umieść informacje:

1. Twoje imię i nazwisko,
2. adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu. Możesz podać sposób, w jaki mamy się z Tobą kontaktować. Jeśli tego nie zrobisz, skontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. lub poczty elektronicznej,
3. wskaż produkt lub usługę, których dotyczy skarga,
4. wskaż wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez bank,
5. Jeśli skarga nie będzie spełniała wskazanych przez nas wymogów lub złoży ją osoba, która nie jest konsumentem Banku Rumia Spółdzielczego, nie rozpatrzmy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie na numer telefonu: 800 888 888, 61 647 28 46 (z zagranicy, opłata zgodna z taryfą operatora) – kanał niedostępny dla osób głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-19197-54740-TJETT-21,
5. e-mailowo na adres: dostepnosc@bankrumia.pl.

Odpowiedź na skargę:

1. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia prześlemy w formie:
 - 1) pisemnej lub
 - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
5. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 1 i 2), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
6. Odpowiadamy na skargę:
 - 1) listem poleconym za potwierdzeniem na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną (z zastrzeżeniem pkt 2) poniżej);
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, podany w formularzu skargi.

Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:

- 1) Odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Rumia Spółdzielczego. Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania.
- 2) Złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności). Z tym, że zawiadomienie to możesz złożyć niezależnie od skargi na brak dostępności składanej do banku.

VIII Dostępność kart płatniczych

• Stan dostępności kart płatniczych

Nasze karty płatnicze posiadają ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z karty:

- embos to wypukły numer na karcie, który możesz wyraźnie wyczuć dotykiem. Dotyczy to kart kredytowych.
- na krótszym boku karty znajduje się wcięcie, które pokazuje, jak używać karty w terminalach i bankomatach.