

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025 r.

I. Dostępność cyfrowa

1. Dostępność strony internetowej bsbialobrzegi.pl

Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze / wytycznymi WCAG 2.1 i 2.2.

Zidentyfikowane niezgodności wynikają z:

- 1) braku kontrastu między tłem a czcionką,
- 2) grafik bez opisu alternatywnego.

Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Strona internetowa udostępnia następujące udogodnienia:

- zwiększenie wielkości czcionki,
- wersja wysokokontrastowa,
- zwiększenie odstępu pomiędzy znakami i wyrazami,
- zwiększenie interlinii,
- wymuszenie podkreślników.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez firmę extranet internet creator.

2. Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank (wersja dla urządzeń z systemem operacyjnym Android)

Status pod względem zgodności z ustawą

Ocena dostępności aplikacji została przeprowadzona na podstawie wytycznych **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1** na poziomach A i AA.

Aplikacja mobilna jest **częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych**. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania.

Szczegóły przedstawiono poniżej:

- 1) Nakładające się elementy klikalne: wykryto, że niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski, pola wyboru) na ekranie mapy mają nałożone na siebie obszary aktywacji. Powoduje to, że użytkownik może przypadkowo aktywować niewłaściwy element, np. gdy próbuje wybrać placówkę na mapie, która współdzieli przestrzeń z innym klikalnym komponentem. Taka sytuacja utrudnia precyzyjną nawigację osobom z niepełnosprawnością motoryczną oraz użytkownikom korzystającym z technologii asystujących.

- 2) Zbyt małe elementy dotykowe: niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski) mają wymiary mniejsze niż zalecane 48×48 dp, co znacząco utrudnia ich precyzyjną aktywację. Szczególnie dotkliwy jest to problem dla użytkowników z ograniczoną sprawnością motoryczną (taką jak drżenie rąk) oraz osób korzystających z urządzeń wspomagających. Taka implementacja zwiększa ryzyko przypadkowych aktywacji niewłaściwych elementów interfejsu.
- 3) Brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności: wykryto elementy interfejsu (np. przyciski nawigacyjne), które nie posiadają właściwie zdefiniowanych etykiet dostępności (contentDescription w Androidzie). W rezultacie czytniki ekranu takie jak TalkBack odczytują jedynie techniczne identyfikatory elementów (np. "new_toolbar_back") lub w ogóle nie przekazują informacji o ich funkcjonalności. Ta sytuacja stanowi poważną barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących, którzy pozbawieni są kluczowych informacji o przeznaczeniu i działaniu kontrolki.
- 4) Niewystarczający kontrast elementów graficznych: w aplikacji występują przypadki, w których komponenty wizualne (takie jak ikony, przyciski czy elementy ilustracyjne) nie zapewniają minimalnego wymaganego kontrastu 3:1 w stosunku do tła. To niedostosowanie wizualne znacząco ogranicza możliwość poprawnego postrzegania interfejsu przez użytkowników z różnymi formami niepełnosprawności wzroku, w tym osób z zaburzeniami rozpoznawania kolorów. Dodatkowo, niski kontrast zmniejsza czytelność interfejsu w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o ograniczonych parametrach wyświetlacza, co bezpośrednio wpływa na ogólną użyteczność aplikacji.
- 5) Niewystarczający kontrast tekstu: w aplikacji zidentyfikowano obszary, w których tekst wyświetlany jest w kolorystyce niespełniającej minimalnych wymagań kontrastowych. Stosunek jasności między kolorem czcionki a tłem jest zbyt niski, przez co treść staje się trudna do odczytania, zwłaszcza w przypadku tekstów o standardowych i małych rozmiarach.

Sytuacja ta stanowi szczególną barierę dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami wzroku, w tym dla użytkowników z zaburzeniami rozpoznawania kolorów czy problemami z akomodacją oka. Również w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o słabej jakości wyświetlacza, treści stają się praktycznie nieczytelne. Problem jest szczególnie widoczny w przypadku mniejszych czcionek (poniżej 18 punktów), gdzie wymagania dostępności są najbardziej restrykcyjne.
- 6) Niedostępne treści tekstowe: nieudostępnione teksty w elementach graficznych: Wykryto przypadki, gdy tekst osadzony w grafikach pozostaje niedostępny dla technologii asystujących z powodu braku odpowiednich opisów alternatywnych (contentDescription). Dodatkowo, zastosowanie niestandardowych czcionek lub specjalnych znaków może powodować problemy z ich prawidłową interpretacją przez czytniki ekranu.
- 7) Niewłaściwie zaimplementowane komponenty interfejsu: wykryto użycie niestandardowego komponentu ViewPager, który nie jest w pełni kompatybilny

z technologiami asystującymi. Element ten może nie być prawidłowo interpretowany przez czytniki ekranu (np. TalkBack), co utrudnia osobom niewidomym zrozumienie jego zawartości i funkcji. Dodatkowo, implementacja ogranicza możliwość nawigacji między stronami za pomocą klawiatury, stanowiąc barierę dla użytkowników poruszających się w ten sposób.

- 8) Niejednoznaczne etykiety elementów: Wykryto przypadki, gdy różne typy elementów (np. statyczne nagłówki i interaktywne przyciski) posiadają identyczne etykiety dla czytników ekranu. Ta sytuacja, gdzie np. zarówno nagłówek jak i przycisk są oznaczone tą samą etykietą "Historia", wprowadza dezorientację użytkowników technologii asystujących. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu
- 9) Problem z adaptacyjnością skalowania tekstu: nieprawidłowe skalowanie tekstu w interfejsie aplikacji Wykryto przypadki, gdy elementy TextView mają sztywno zdefiniowaną wysokość w pikselach (dp), podczas gdy rozmiar tekstu jest ustawiony w jednostkach skalowalnych (sp) lub reaguje na zmiany w ustawieniach dostępności systemu. Ta rozbieżność powoduje, że przy zwiększeniu rozmiaru czcionki przez użytkownika tekst zostaje przycięty przez kontener lub nachodzi na sąsiednie elementy interfejsu, utrudniając lub uniemożliwiając odczytanie treści osobom z dysfunkcjami wzroku.
- 10) Nieuporządkowana struktura nagłówków: niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
11. Problemy z formularzami:
 - niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności
 - brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza
12. Ograniczenia funkcjonalne:
 - Brak możliwości zmiany orientacji ekranu
 - Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)
13. Dokumentacja i wsparcie:
 - Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności

Wyłączenia:

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

3. Deklaracja dostępności Nasz Bank (wersja dla urządzeń z systemem operacyjnym iOS)

Status pod względem zgodności z ustawą

Aplikacja mobilna jest **częściowo zgodna** z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

Elementy graficzne

- **Brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności elementów graficznych.** Niektóre elementy graficzne, które niosą informację, nie mają dostępnego cyfrowo testu alternatywnego. Czytniki ekranu nie odczytują informacji o ich funkcjonalności, co stanowi barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących.
- **Brakujące etykiety dostępności.** Niektóre informacje są przekazywane jedynie za pomocą koloru lub pogrubienia tekstu i nie posiadają dodatkowego opisu odczytywanego przez czytnik ekranu (np. informacja o nieodczytanej wiadomości). Powoduje to, że informacje te są niedostępne dla osób korzystających z czytników ekranu.
- **Niewystarczający kontrast.** Niektóre elementy interfejsu aplikacji (np. przyciski, ikony) mają niski kontrast w stosunku do tła, co może uniemożliwić odczytanie ich przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- **Brak współpracy z mechanizmem wzmocnienia kontrastu.** Nie wszystkie elementy interfejsu aplikacji współpracują z mechanizmem wzmocnienia kontrastu, co może uniemożliwić odczytanie ich przez osoby z dysfunkcjami wzroku.

Elementy interaktywne

- **Niejednoznaczne etykiety elementów interaktywnych.** Niektóre elementy interfejsu (głównie przyciski) nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi, a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu.
- **Niejednoznaczny stan kontrolek.** Stan niektórych kontrolek interfejsu (głównie przełączników) nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikom korzystającym z technologii wspomagających.

Struktura informacji

- Nieuporządkowana struktura nagłówków. Niektóre treści tekstowe nie mają uporządkowanej struktury nagłówków odczytywanych przez czytnik ekranu. Utrudnia to nawigację osobom posługującym się czytnikami ekranu.

Formularze

- Brak etykiet dostępności pól formularzy. Niektóre pola formularzy nie mają etykiety dostępnej cyfrowo, przez co technologie wspomagające nie są w stanie

prawidłowo ich zidentyfikować. Może to powodować problemy z prawidłowym uzupełnieniem formularza osobom korzystającym z technologii wspomagających.

- Brak sugestii dotyczących oczekiwanej wartości pól formularzy. Niektóre pola formularza nie mają dostępnych sugestii dotyczących formatu, typu i oczekiwanych wartości. Utrudnia to użytkownikowi korektę wprowadzonych danych.

Możliwość obsługi

- Ze względów bezpieczeństwa nie ma możliwości sterowania limitami czasu.
- Brak możliwości zmiany orientacji ekranu.

Dokumentacja i wsparcie

- Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności.

Wyłączenia

- Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności (np. funkcja kantoru i dostęp do dokumentów na nośniku blockchain).

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o. o.

4. Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (Android)

Status pod względem zgodności z ustawą

Aplikacja mobilna jest **częściowo zgodna** z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

Elementy graficzne

- **Elementy tła uniemożliwiające interakcję**

W niektórych widokach aplikacji zastosowano tła graficzne lub animacje, które kolidują z elementami interaktywnymi. Może to skutkować brakiem możliwości wykonania działań w aplikacji.

- **Brak niektórych tekstów alternatywnych**

Część istotnych elementów interaktywnych, takich jak przyciski z ikonami, grafiki pełniące funkcję linków lub przycisków, nie posiada opisów alternatywnych (atrybutów contentDescription). Powoduje to, że technologie asystujące (np. TalkBack) nie przekazują użytkownikowi informacji o ich przeznaczeniu.

Kolory

- **Brak pełnego wsparcia dla trybu wysokiego kontrastu**

Aplikacja nie reaguje w pełni na systemowe ustawienia wzmocnienia kontrastu. Elementy interfejsu nie zmieniają wyglądu zgodnie z oczekiwaniami użytkowników korzystających z tej funkcji.

- **Obsługa trybu ciemnego**

Aplikacja obsługuje tylko tryb jasny (Light Mode). Nie reaguje na zmiany w ustawieniach aplikacji.

- **Niewystarczający kontrast między tekstem a tłem**

Niektóre teksty i ikony w aplikacji mają niski kontrast względem tła, co utrudnia ich odczytanie osobom słabowidzącym lub w warunkach słabego oświetlenia.

Elementy interaktywne

- **Niektóre elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające**

Część przycisków i kontroltek nie jest prawidłowo oznaczona dla technologii wspomagających. Przykładowo, niektóre elementy nie mają roli button, checkbox itp., co utrudnia ich interpretację przez czytniki ekranu.

- **Problemy z interakcją przy użyciu urządzeń wskazujących**

Nie wszystkie elementy są dostosowane do obsługi za pomocą alternatywnych urządzeń wskazujących.

- **Nie zawsze jest informacja o zmianach kontekstu**

Przejęcia między ekranami lub zmianami stanu (np. pojawienie się nowego widoku) nie są anonsovane przez technologie wspomagające. Użytkownik może nie być świadomy, że interfejs uległ zmianie.

- **Komunikaty o stanie nie są poprawnie oznajmiane**

Komunikaty informujące o stanie aplikacji (np. „Dane zapisane”, „Błąd połączenia”) nie są odczytywane przez czytniki ekranu ani odpowiednio oznaczone jako ważne dla użytkownika.

- **Stan niektórych kontroltek interfejsu nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikowi**

Stan niektórych przełączników, pól wyboru czy przycisków nie jest anonsovany, przez co użytkownik nie wie, czy dana funkcja jest włączona, wyłączona lub aktywna.

Elementy obowiązkowe

- **Nie wszystkie elementy aktywne są prawidłowo oznaczone**

W widokach aplikacji występują elementy aktywne bez prawidłowego oznaczenia adekwatnie do przeznaczenia. Powoduje to problemy z poprawną identyfikacją danego elementu.

- **Brak semantycznych nagłówków**

Teksty pełniące funkcję nagłówków (np. tytuły sekcji) nie są odpowiednio oznaczone (np. brak tagów lub ich odpowiedników w strukturze dostępności), co zaburza logiczną strukturę dokumentu dla technologii wspomagających.

- **Etykiety formularzy niedostępne**

Pola formularzy nie posiadają powiązanych etykiet (labelFor lub aria-label), przez co użytkownicy korzystający z czytników ekranu mogą mieć trudności z ich identyfikacją.

- **Brak oznaczenia pól obowiązkowych**

Obowiązkowe pola formularza nie są oznaczone w sposób jednoznaczny przed próbą wysłania danych, co może powodować błędy i frustrację użytkownika.

- **Brak informacji o oczekiwanym formacie danych**

Pola formularzy nie informują użytkownika, jakiego formatu danych się oczekuje, co utrudnia ich poprawne wypełnienie.

Prezentacja wizualna

- **Niektóre elementy interfejsu są niedostępne dla technologii wspomagających**

Elementy aplikacji (np. niestandardowe komponenty) nie są eksponowane w strukturze dostępności i nie są rozpoznawane przez czytniki ekranu.

- **Fokus elementów niewidoczny**

W niektórych przypadkach brak widocznego wskaźnika fokusu (np. obramowania) powoduje, że użytkownik nie wie, który element jest aktualnie aktywny.

- **Aplikacja nie uwzględnia ustawienia systemowego „Ogranicz animacje”**

Animacje są odtwarzane niezależnie od preferencji użytkownika, co może być problematyczne dla osób z nadwrażliwością na ruch.

Formularze

- **Etykiety pól nie są dostępne**

Etykiety pól formularza nie są bezpośrednio powiązane z polami w taki sposób, aby czytnik technologii wspomagających je wykrył.

- **Obowiązkowe pola formularza nie są odpowiednio oznaczone**

Przy obowiązkowych polach formularza jest brak informacji o obligatoryjności pola do czasu próby wysłania formularza.

- **Obowiązkowe pola formularza nie zawierają informacji o oczekiwanym typie wprowadzanych danych**

Pola formularza nie posiadają informacji o oczekiwanym typie danych, co utrudnia użytkownikowi poprawne uzupełnienie formularza.

- **Brak sugestii dotyczących formatu wprowadzanych danych**

Pola formularza nie zawierają sugestii o formacie wprowadzanych danych, co dodatkowo może utrudnić poprawne wypełnienie formularza.

Nawigacja

- **Brak logicznej kolejności fokus**

Fokus klawiatury lub czytnika ekranu przemieszcza się w sposób nieintuicyjny, co zaburza nawigację. Przykładowo, niektóre elementy są pomijane lub czytane w losowej kolejności.

- **Problemy z czytelnością nagłówków**

Niektóre nagłówki są łamane na kilka linii i odczytywane w sposób niepełny lub nielogiczny, co może dezorientować użytkownika.

Możliwość obsługi

- **Brak kontroli nad limitem czasu aktywności**

Aplikacja automatycznie wylogowuje użytkownika po określonym czasie bezczynności, bez możliwości jego wydłużenia lub zatrzymania. Może to utrudnić korzystanie z aplikacji osobom potrzebującym więcej czasu na wykonanie czynności.

- **Brak wsparcia dla zmiany orientacji ekranu**

Interfejs aplikacji nie wspiera wyświetlania w trybie poziomym (landscape), co ogranicza korzystanie z aplikacji na większych ekranach lub przez osoby, które preferują inną orientację.

W przypadku trudności z korzystaniem z aplikacji dostępne są alternatywne formy kontaktu lub realizacji usługi – np. przez infolinię, stronę internetową lub wizytę w placówce banku.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

5. Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (iOS)

Status pod względem zgodności z ustawą

Aplikacja mobilna jest **częściowo zgodna** z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

Niedostępne elementy i treści

1. Elementy tła uniemożliwiają interakcję – elementy tła ekranów aplikacji powodują, że interakcja z niektórymi przyciskami (np. „Zaczynamy!” na ekranie startowym aplikacji) jest niemożliwa, co skutkuje ograniczeniem funkcjonalności aplikacji.

2. Brak tekstów alternatywnych – elementy interaktywne (np. ikony przycisków, obrazy pełniące funkcję linków) nie posiadają tekstów alternatywnych. Użytkownik nie uzyska dodatkowych informacji na temat takich elementów.
3. Nie wszystkie elementy interfejsu aplikacji współpracują z mechanizmem wzmocnienia kontrastu – niektóre elementy interfejsu (np. teksty nagłówków) nie reagują na ustawienie wzmocnienia kontrastu co może zwiększać problem z poprawnym odczytaniem interfejsu przez użytkownika.
4. Elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające – elementy widoków aplikacji są nieprawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające, np.: brak informacji, że przycisk jest przyciskiem.
5. Elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez urządzenia wskazujące – urządzenie wskazujące nie zawsze są w stanie prawidłowo zinterpretować elementy interfejsu, co skutkuje trudnościami w interakcji z tymi elementami.
6. Brak informacji o zmianach kontekstu – zmiany kontekstu widoków nie są anonsowane użytkownikowi (np. zmiana stanu ekranu kodu BLIK). Brak takiej informacji powoduje, że użytkownik nie jest świadomy zmian które zaszły na obecnie wyświetlanym widoku.
7. Komunikaty o stanie nie są poprawnie oznajmiane – użytkownicy nie otrzymują informacji o wyświetlanych komunikatach w aplikacji, np. „Dane zapisane” lub „Błąd połączenia”.
8. Stan kontrolek interfejsu nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikowi – użytkownikowi nie jest anonsowany aktualny stan kontrolek.
9. Brak odczekowania jako nagłówków – treści będące nagłówkiem nie posiadają odczekowania jako nagłówków.
10. Brak dostępu do niektórych elementów – mechanizmy technologii wspomagających nie mają dostępu do niektórych elementów widoku (np. przycisk historii). Ogranicza to w pewien sposób możliwość interakcji z aplikacją.
11. Brak skalowania czcionek – czcionki w aplikacji nie skalują się zgodnie z ustawieniami systemowymi telefonu. Może to powodować problemy w odczytaniu elementów interfejsu przez osoby słabowidzące.
12. Fokus niektórych elementów nie jest widoczny - elementy widoków aplikacji (np. pole tekstowe z nazwą profilu) nie prezentują swojego fokusu, przez przykrycie tej informacji przez tło widoku.
13. Etykiety pól nie są dostępne – etykiety pól formularza nie są bezpośrednio powiązane z polami w taki sposób, aby czytnik technologii wspomagających je wykrył.
14. Obowiązkowe pola formularza nie są odpowiednio oznaczone – przy obowiązkowych polach formularza jest brak informacji o obligatoryjności pola do momentu próby wysłania formularza.

15. Obowiązkowe pola formularza nie zawierają informacji o oczekiwanym typie wprowadzanych danych – pola formularza nie posiadają informacji o oczekiwanym typie danych, co utrudnia użytkownikowi poprawne uzupełnienie formularza.
16. Brak sugestii dotyczących formatu wprowadzanych danych – pola formularza nie zawierają sugestii o formacie wprowadzanych danych, co dodatkowo może utrudnić poprawne wypełnienie formularza.
17. Brak logicznej kolejności nawigacji za pomocą klawiatury – nawigacja za pomocą klawiatury nie odbywa się w logicznej kolejności oraz zdarza się że fokus elementów nie jest widoczny.
18. Kolejność odczytywania komunikatów może sprawiać problemy – nagłówki widoków aplikacji nie są czytane całościowo. Podzielone są na 2 linie, np.: „Kod BLIK”.
19. Brak możliwości zmiany limitu czasu – ze względów bezpieczeństwa nie ma możliwości sterowania limitami czasu.
20. Brak możliwości zmiany orientacji ekranu – aplikacja nie wspiera wyświetlania interfejsu w zmienionej orientacji ekranu (landscape).
21. Brak alternatywnych form realizacji usług – aplikacja nie informuje o alternatywnych kanałach kontaktu (np. infolinia, oddział, strona www).

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o. o.

6. Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej (Internet Banking-interfejs standardowy)

Strona bankowości internetowej jest **częściowo zgodna** z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

System został oceniony na podstawie **wymagań europejskiej normy technicznej EN 301 549 oraz wytycznych WCAG 2.1 na poziomie AA**, które zostały wskazane w ustawie jako obowiązujące standardy dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia dotyczą wybranych widoków i funkcjonalności, lecz nie obejmują całości działania systemu. Szczegóły przedstawiono w dalszej części deklaracji.

Struktura treści i nawigacja

- **Brak głównego nagłówka** Na stronach nie zastosowano odpowiedniego znacznika , który powinien być używany jako główny nagłówek dokumentu. Utrudnia to korzystanie ze strony osobom posługującym się czytnikami ekranu, które oczekują logicznej hierarchii nagłówków.
- **Brak logicznej struktury nagłówków** Strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.

- **Ramki bez tytułu** Niektóre osadzone ramki nie posiadają odpowiedniego atrybutu co utrudnia zrozumienie ich zawartości dla osób korzystających z technologii wspomagających.
- **Brak ról prezentacyjnych w tabelach układowych** Tabele stosowane do rozmieszczania elementów graficznych nie mają przypisanej odpowiedniej roli, co może prowadzić do ich niewłaściwego odczytu jako struktury danych.
- **Tabele danych bez opisów lub z błędnymi nagłówkami** Niektóre tabele prezentujące dane nie zawierają odpowiednich nagłówków lub opisów, co utrudnia interpretację informacji, zwłaszcza dla osób niewidomych.
- **Nieintuicyjna kolejność fokusu** Przemieszczanie się pomiędzy elementami strony za pomocą klawiatury odbywa się w nielogicznej kolejności, co może prowadzić do zagubienia się w treści.
- **Brak widocznego fokusu** Niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.

Elementy graficzne i treści dynamiczne

- **Brak alternatywy dla treści wizualnych** Wizualnie istotne informacje prezentowane wyłącznie wizualnie nie posiadają tekstowej alternatywy, co uniemożliwia ich zrozumienie osobom niewidomym.
- **Brak opisu alternatywnego dla grafik** Elementy graficzne zawierające ważne informacje nie posiadają prawidłowo zdefiniowanego atrybutu, co powoduje, że są one niewidoczne dla czytników ekranu.
- **Brak opisu migających treści** Migające i animowane elementy nie mają opisów ani komunikatów kontekstowych dla technologii asystujących.
- **Brak możliwości zatrzymania animacji** Niektóre migające i poruszające się treści nie mogą zostać wstrzymane przez użytkownika, co może być niebezpieczne dla osób z epilepsją lub rozpraszające dla innych użytkowników.
- **Brak etykiet dla widoków** Niektóre widoki strony nie zawierają odpowiednich etykiet, przez co technologie wspomagające nie są w stanie prawidłowo ich zidentyfikować.

Formularze i interakcja

- **Brak etykiet przy polach formularza** Wielu pól formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
- **Brak grupowania powiązanych pól** Powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
- **Brak informacji o błędzie lub tylko w formie wizualnej** Komunikaty o błędach są przekazywane wyłącznie wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
- **Brak podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu** Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.

- **Brak możliwości poprawy danych przed wysłaniem** W niektórych przypadkach nie ma możliwości korekty danych przed ich ostatecznym przesłaniem.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- **Brak atrybutu lang w znaczniku HTML** Strona nie zawiera zdefiniowanego języka głównego dokumentu w znaczniku <html>, co może powodować problemy z interpretacją języków przez czytniki ekranu.
- **Brak definicji języka dla treści obcojęzycznych** Fragmenty tekstu w językach innych niż domyślny nie są odpowiednio oznaczone atrybutem *lang*, co może prowadzić do błędów w wymowie.
- **Brak deklaracji DTD** Kod strony nie zawiera definicji typu dokumentu (DTD), co może wpływać na interpretację struktury strony przez przeglądarki.
- **Użycie przestarzałych tagów HTML** W kodzie znajdują się znaczniki takie jak <link>, <border> używane do celów prezentacyjnych, które nie są zgodne z aktualnymi standardami dostępności.

Wizualne aspekty i kontrast

- **Zbyt niski kontrast tekstu** Niektóre teksty mają zbyt niski kontrast w stosunku do tła (np. 2.15:1), co może uniemożliwić ich odczytanie przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- **Zbyt niski kontrast elementów interfejsu** Elementy interfejsu, takie jak przyciski czy ikony, nie spełniają minimalnych wymogów kontrastu (3:1).
- **Nieprzystosowane jednostki czcionek** W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.
- **Problemy z odstępami między liniami** Zmiana odstępów między liniami może powodować na siebie nachodzenie elementów tekstowych, co ogranicza ich czytelność.

Responsywność i interakcja użytkownika

- **Treści otwierają się w nowym oknie bez ostrzeżenia** Niektóre linki otwierają nowe okna lub zakładki bez uprzedniego poinformowania użytkownika, co może zakłócać jego doświadczenie.
- **Puste linki** W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
- **Brak informacji o formacie dokumentów** Linki prowadzące do dokumentów nie zawierają informacji o formacie pliku, jego rozmiarze czy języku, co utrudnia świadome pobieranie treści.
- **Treści wymagają przewijania poziomego** Na niektórych ekranach treści nie mieszczą się w szerokości okna przeglądarki, co wymusza przewijanie w poziomie, co jest szczególnie problematyczne dla użytkowników mobilnych.

- **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- **Skrypt usuwa fokus** W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury.
- **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia** Niektóre akcje (np. kliknięcie "Wyloguj") powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

7. Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej (Internet Banking-interfejs mobilny)

Status pod względem zgodności z ustawą

Strona bankowości internetowej jest **częściowo zgodna** z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

System został oceniony na podstawie **wymagań europejskiej normy technicznej EN 301 549 oraz wytycznych WCAG 2.1 na poziomie AA**, które zostały wskazane w ustawie jako obowiązujące standardy dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia dotyczą wybranych widoków i funkcjonalności, lecz nie obejmują całości działania systemu. Szczegóły przedstawiono w dalszej części deklaracji.

Struktura treści i nawigacja

- **Brak logicznej struktury nagłówków** Strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.
- **Puste linki** W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
- **Brak widocznego fokusu** Niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.
- **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.

- **Brak wyszukiwarki** Na stronie nie zastosowano mechanizmu ułatwiającego szybkie odnajdywanie treści, co może negatywnie wpływać na użyteczność dla użytkowników z niepełnosprawnościami.
- **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia** Niektóre akcje powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

Formularze i interakcja

- **Brak etykiet przy polach formularza** Wielu pól formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
- **Brak grupowania powiązanych pól** Powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
- **Brak informacji o błędzie lub tylko w formie wizualnej** Komunikaty o błędach są przekazywane wyłącznie wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
- **Brak odpowiedzi przy błędnym wypełnieniu** Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.
- **Brak wsparcia autouzupełniania** Niektóre pola nie obsługują funkcji autouzupełniania, co obniża dostępność formularzy.
- **Brak oznaczenia pól jako obowiązkowych** Pola wymagane nie są oznaczone odpowiednimi atrybutami, np. aria-required, co utrudnia ich identyfikację.

Wizualne aspekty i kontrast

- **Zbyt niski kontrast tekstu** Niektóre teksty mają zbyt niski kontrast w stosunku do tła (np. 2.15:1), co może uniemożliwić ich odczytanie przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- **Nieprzystosowane jednostki czcionek** W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- **Skrypt usuwa fokus** W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury..
- **Użycie przestarzałych tagów HTML** W kodzie znajdują się znaczniki niezgodne z aktualnymi standardami dostępności, co może powodować błędne interpretacje przez przeglądarki i technologie wspomagające.

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W Banku Spółdzielczym w Białobrzegach przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:

1. Zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - 1) umowa ramowa;
 - 2) Regulamin kont dla klientów indywidualnych wraz z Załącznikami:
 - a) **Załącznik nr 1** Przelewy natychmiastowe Express ELIXIR (dawniej zwany: Zasady realizacji przelewów natychmiastowych w systemie Express ELIXIR);
 - b) **Załącznik nr 2** Instrumenty płatnicze (dawniej zwany: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych);
 - c) **Załącznik nr 3** Elektroniczne kanały dostępu (dawniej zwany: Zasady udostępniania i funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu);
 - d) **Załącznik nr 4** Kantor SGB w bankowości elektronicznej (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w ramach usług bankowości elektronicznej);
 - e) **Załącznik nr 5** Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB),
 - f) **Załącznik nr 6** Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług
 - 3) klauzule administratora danych osobowych (RODO);
 - 4) 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 uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością.
3. Wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy pracownikami placówek Banku a Klientami.
4. Na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych Klientów.
5. Umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

1. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

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

Dokumenty, które stosujemy sporządzamy w formie dostępnej, zgodnie z artykułem 12 ustęp 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dziennik Ustaw, pozycja 731), czyli:

- piszemy je w zrozumiały sposób,
- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami,

- zapewniłmy 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 przygotowujemy 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) I Oddział w Białobrzegach - 26-800 Białobrzegi, ul. Szkolna 6
 - Punkt Kasowy w Białobrzegach – Reymonta - 26-800 Białobrzegi, ul. Reymonta 38B lok.1,
- 2) Oddział w Promnie - 26-803 Promna, ul. Wspólna 39
 - Punkt Kasowy w Przybyszewie - 26-803 Promna, Przybyszew ul. Rynek 36,
 - Punkt Kasowy w Promnie - 26-803 Promna, Promna - Kolonia 5,
- 3) Oddział w Radzanowie - 26-807 Radzanów Nr 66,
 - Punkt Kasowy w Starej Błotnicy - 26-806 Stara Błotnica Nr 33 A,
 - Punkt Kasowy w Przytyku - 26-650 Przytyk, ul. Zachęta 2,
- 4) Oddział w Wyśmierzycach - 26-811 Wyśmierzyce, ul. 1000-lecia Państwa Polskiego 1
- 5) Oddział w Głowaczowie - 26-903 Głowaczów, ul. Bankowa 1
 - Punkt Kasowy w Grabowie nad Pilicą - 26-902 Grabów nad Pilicą, ul. Parkowa 2A.

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna.

Informacje udzielane przez Bank sformułowane są w sposób jak najbardziej zrozumiały. Ma to na celu zapewnienie równego dostępu do usług dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od ich potrzeb.

Stosowane przez Bank dokumenty zostały sporządzone w formie dostępnej, zgodnie z artykułem 12 ustęp 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dziennik Ustaw, pozycja 731), czyli:

- za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
- w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,
- z alternatywną prezentacją treści nietekstowych;

Zarówno w dokumentach informacyjnych, jak i wszelkich innych treściach, Bank posługuje się standardem prostego języka. Bank zapewnia również możliwość porozumiewania się w Polskim Języku Migowym.

Klient ma prawo otrzymać ogólne warunki umów oraz regulaminy, jak również inne informacje (takie jak na przykład stosowane stawki oprocentowania, stosowane stawki prowizji czy też stosowane 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, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty te udostępnione zostaną odpowiednio w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób wskazany w zgłoszeniu.

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

W Banku Spółdzielczym w Białobrzegach możesz skorzystać z 7 bankomatów. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

- 1) Białobrzegi ul. Szkolna 6 - I Oddział w Białobrzegach
- 2) Białobrzegi ul. Reymonta 38B lok.1 - Punkt Kasowy w Białobrzegach
- 3) Promna - Kolonia 5 - Punkt Kasowy w Promnie,
- 4) Przybyszew, ul. Rynek 36 - Punkt Kasowy w Przybyszewie
- 5) Radzanów Nr 66 - Oddział w Radzanowie
- 6) Wyśmierzyce, ul. 1000-lecia Państwa Polskiego 1 - Oddział w Wyśmierzycach
- 7) Głowaczów, ul. Bankowa 1 - Oddział w Głowaczowie

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

- Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu można znaleźć na stronie: bsbialobrzegi.pl.

Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: sekretariat@poczta.bsbialobrzegi.pl lub za pośrednictwem infolinii pod numerem 800 888 888.

III. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne 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 (włączając zdalną obsługę w PJM).
5.		Parking w najbliższym otoczeniu
6.		Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
7.		Możliwość wejścia z psem asystującym

Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.
2.		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.
3.		Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie

Zastosowaliśmy ikony graficzne z opisem dodatkowych udogodnień, które dotyczą dostępności.

W Banku Spółdzielczym w Białobrzegach mamy 11 dostępnych placówek.

Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

I Oddział w Białobrzegach 26-800 Białobrzegi ul. Szkolna 6	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
---	--

Punkt Kasowy w Białobrzegach 26-800 Białobrzegi ul. Reymonta 38B lokal 1	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Promnie 26-803 Promna ul. Wspólna 39	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Przybyszewie 26-803 Promna Przybyszew ul. Rynek 36	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Promnie 26-803 Promna Promna - Kolonia 5	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu

	 Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Radzanowie 26-807 Radzanów Radzanów Nr 66	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Starej Błotnicy 26-806 Stara Błotnica Stara Błotnica Nr 33 A	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Przytyku 26-650 Przytyk ul. Zachęta 2	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Wyśmierzycach 26-811 Wyśmierzyce ul. 1000-lecia Państwa Polskiego 1	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem

	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Głowaczowie 26-903 Głowaczów ul. Bankowa 1	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Grabowie nad Pilicą 26-902 Grabów nad Pilicą ul. Parkowa 2A	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

IV. Skargi na brak dostępności

Klient ma prawo złożyć do Banku skargę na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub świadczoną usługę.

Skarga powinna zawierać następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko Klienta,
- 2) Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu (Klient może wskazać preferowany sposób kontaktu; w przypadku braku wskazania preferowanego sposobu kontaktu, Bank będzie kontaktował się z Klientem za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. lub poczty elektronicznej,
- 3) Wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
- 4) Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała powyżej wskazanych wymogów, Bank może pozostawić skargę bez rozpoznania.

Skarga może być złożona:

- 1) na piśmie - osobiście w siedzibie Banku albo wysłana przesyłką pocztową albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-67333-50237-VGFAS-24;
- 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Banku;
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem e-mail sekretariat@poczta.bsbialobrzegi.pl.

Bank rozpatrzy skargę i udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, Bank może wydłużyć termin do rozpoznania skargi do 60 dni od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni Bank powiadomi Klienta o przyczynie zwłoki i wskaże nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli Bank nie dotrzyma powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. Bank zrealizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W swojej odpowiedzi Bank udzieli Klientowi informację o wyniku rozpatrzenia skargi. Jeśli skarga nie została uwzględniona- Bank wskaże uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeżeli natomiast skarga zostanie uwzględniona - Bank określi termin, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane.

Jeśli skarga nie zostanie uwzględniona, Bank w swojej odpowiedzi zawsze również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot gospodarczy przewiduje takie możliwości;
- 3) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.

V. 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.