

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 2025.06.27

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bspolczyn.pl

- Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
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.
1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	Dana treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika.
2.4.2 Strona zatytułowana	Strony internetowe i dokumenty nieinternetowe mają tytuły opisujące temat lub cel.
2.4.3 Kolejność fokusu	Jeśli strona internetowa lub dokument nieinternetowy mogą być nawigowane sekwencyjnie, a kolejność nawigacji wpływa na zrozumienie lub funkcjonalność strony i dokumentu nieinternetowego, komponenty przyjmują fokus w kolejności, dzięki której zachowany jest sens i 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.
2.4.5 Wiele dróg	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.
2.4.8 Lokalizacja	Zapewniona jest informacja, w którym miejscu w zestawie stron internetowych znajduje się użytkownik.

2.4.9 Cel łącza (z samego łącza)	Istnieje mechanizm umożliwiający zidentyfikowanie celu każdego łącza z samej jego treści, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
2.4.10 Nagłówki sekcji	Nagłówki sekcji służą do organizacji treści.
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	Zmiana ustawień dowolnego komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznie zmiany kontekstu, chyba że użytkownik został poinformowany o takim zachowaniu przed użyciem komponentu.
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.
3.2.6 Stała pomoc	Strona internetowa zawiera poniższy mechanizm pomocy, który jest powtarzany na wielu stronach internetowych w zestawie stron internetowych i występuje w tej samej kolejności w stosunku do innych treści strony, chyba że użytkownik zainicjuje zmianę: ☐ Dane kontaktowe (na dole strony i w zakładce Kontakt dostępnej z zawsze widocznego górnego menu).
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.
3.3.7 Zbędny wpis	Informacje wprowadzone wcześniej przez użytkownika lub dostarczone użytkownikowi, które muszą zostać wprowadzone ponownie w tym samym procesie, są albo automatycznie wypełniane, lub dostępne do wyboru przez użytkownika. Z wyjątkiem sytuacji, gdy: • ponowne wprowadzenie informacji jest niezbędne, • informacje są wymagane w celu zapewnienia bezpieczeństwa treści, • wcześniej wprowadzone informacje są już nieaktualne.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
 - obsługa klawiaturąTę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonaliśmy wewnętrznie.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wytycznymi, które wynikają z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz z wytycznych WCAG 2.2.

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 jakiegokolwiek innej właściwości stylu
1.4.13 Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu	Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe
2.2.2 Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie	Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm, który może zatrzymać animację 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 wykonaliśmy wewnętrznie.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny z wytycznymi, które wynikają z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz z wytycznych WCAG 2.2.

Trwają prace zmierzające do spełnienia warunków dostępności.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

- obsługa klawiaturą (częściowa zgodność)
- obsługa czytnika ekranu (częściowa zgodność).

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał zarówno dostawca zewnętrzny, jak i my wewnętrznie.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W Banku Spółdzielczym w Połczynie-Zdroju przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy 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 Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)

Załącznik nr 5 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 uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością.
 3. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
 4. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci SGB-Banku 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.

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

Masz prawo otrzymać ogólne warunki umów, regulaminy oraz inne informacje (na przykład: stawki oprocentowania czy stawki prowizji) w formie takiej jak:

- nagranie audio,

Takie materiały przygotujemy w ciągu 7 dni od momentu zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty udostępniemy 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. Filia Banku Spółdzielczego w Połczynie-Zdroju, ul. Sybiraków 4, 78-500 Drawsko Pomorskie.

Spełnia ona wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również pod numerem telefonu 94 36 62 268 lub 94 34 45 203.

IV. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty

- Bankomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
 - **Odsluch** – Bankomat przy ul. Ogrodowej 4, 78-320 Połczyn-Zdrój i przy ul. Bolesława Chrobrego 2a, 78-500 Drawsko Pomorskie
 - **Nakładka dla osób niewidzących** – Bankomat przy ul. Ogrodowej 4, 78-320 Połczyn-Zdrój
 - **Czytnik NFC** - Bankomat przy ul. Ogrodowej 4, 78-320 Połczyn-Zdrój

Informacje związane z obsługą bankomatu znajdziesz:

- Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: **sekretariat@bspolczyn.sgb.pl** / za pośrednictwem infolinii **Call Center** pod numerem telefonu **800 888 888 (połączenie bezpłatne)** lub w dni robocze w godzinach **7:30 do 15:30** pod numerem telefonu **94 36 62 268**

V. 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.
----	---	---

Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty:

	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 bankomatu.

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

W Banku Spółdzielczym w Połczynie-Zdroju mamy 4 dostępne placówki. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Połczynie-Zdroju ul. Ogrodowa 4 78-320 Połczyn-Zdrój	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Możliwość wejścia z psem asystującym
Filia w Drawsku Pomorskim ul. Sybiraków 4 78-500 Drawsko Pomorskie	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

Filia w Połczynie-Zdroju ul. Grunwaldzka 12 78-320 Połczyn-Zdrój	Dostęp dla osób na wózku z asystentem
	Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
	Parking w najbliższym otoczeniu
	Możliwość wejścia z psem asystującym
Filia w Drawsku Pomorskim ul. B. Chrobrego 2a 78-500 Drawsko Pomorskie	Dostęp dla osób na wózku z asystentem
	Parking w najbliższym otoczeniu
	Możliwość wejścia z psem asystującym

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.

Jeśli skarga nie będzie spełniała wskazanych przez nas wymogów lub złoży ją osoba, która nie jest konsumentem Banku Spółdzielczego w Połczynie-Zdroju, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku lub na piśmie,
2. telefonicznie – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku dostępne na stronie www.bspolczyn.pl,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-40512-76405-VAHDI-21,
5. e-mailowo na adres: sekretariat@bspolczyn.sgb.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 na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną (z zastrzeżeniem pkt 2) poniżej);
 - 2) e-mailem w formie podpisanego 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 Spółdzielczego w Polczynie-Zdroju; 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.