

Deklaracja Dostępności

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025 roku

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bskoscierzyna.pl

• Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa <https://bskoscierzyna.pl> jest zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz wytycznymi WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines).

- 1.1.1 Treść nietekstowa – zapewniono tekst alternatywny dla elementów graficznych
- 1.3.1 Informacje i relacje – właściwa struktura nagłówków i znaczników HTML
- 1.4.3 Kontrast (minimalny) – teksty mają odpowiedni kontrast względem tła
- 1.4.4 Zmienność rozmiaru tekstu – możliwość powiększenia treści bez utraty funkcjonalności
- 2.1.1 Klawiatura – wszystkie funkcje dostępne z poziomu klawiatury
- 2.4.1 Unikalne tytuły stron – każda podstrona ma jednoznaczny tytuł
- 2.4.4 Cel łącza – linki są opisane w sposób zrozumiały bez potrzeby kontekstu

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- Czytniki ekranu (np. NVDA, JAWS)
- Oprogramowanie powiększające zawartość ekranu

Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

- Responsywny interfejs umożliwiający dostęp z różnych urządzeń (komputery, tablety, smartfony)
- Możliwość zmiany kontrastu i rozmiaru czcionki
- Czytelna struktura nagłówków ułatwiająca poruszanie się po stronie
- Przejrzyste formularze i jasna nawigacja

Strona była sprawdzana z wykorzystaniem narzędzi:

WAVE Web Accessibility Evaluation Tool oraz Google Lighthouse, które potwierdziły spełnienie wymagań dostępności cyfrowej.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

• Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Aplikacja mobilna jest zgodna/częściowo zgodna/niezgodna 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 2.2.

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Nazwa	Poziom
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.	A
1.3.2	Znacząca kolejność - Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści — prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.	A
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	A
1.3.5	Określanie celu danych wejściowych - Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: - Pole zbierające dane służy celowi określonym w sekcji <u>Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika</u> , oraz - Treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.	AA
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.	A
1.4.3	Kontrast (minimalny) - Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1	AA
1.4.5	Obrazy tekstu - Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu	AA
1.4.11	Kontrast elementów nietekstowych - Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów	AA
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	AA
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	AA

2.2.2	Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie - Gdy treść się porusza, migocze, przesuwana lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm który może zatrzymać animację tej treści	A
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.	A
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.	A
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.	AA
2.4.6	Nagłówki i etykiety - Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.	AA
2.4.7	Widoczny fokus - Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.	AA
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.	A
2.5.5	Rozmiar celu - Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS	AA
3.2.1	Po uzyskaniu fokusu - Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu	A
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.	AA
3.2.4	Spójna identyfikacja - Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane	AA
3.3.1	Identyfikacja błędu - Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.	A
3.3.2	Etykiety lub instrukcje - Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.	A

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
- obsługa klawiaturą

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

Ponadto, aplikacja mobilna spełnia następujące udogodnienia:

- brak

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny 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 2.2.

Serwis transakcyjny jest zgodny z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

- 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 - Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
- 2.4.12* - 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**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

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

Ponadto, serwis transakcyjny spełnia następujące udogodnienia:

-Brak

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez dostawcę zewnętrznego

II. Dostępność kanału telefonicznego

Bank świadczy następujące usługi telefoniczne:

- Infolinia Call Center SGB (zgłaszanie problemów związanych z funkcjonowaniem elektronicznego i mobilnego dostępu do rachunku, zastrzeganie lub aktywowanie kart płatniczych, obsługa problemów z funkcjonowaniem bankomatów – zatrzymanie karty bądź nie wypłacenie gotówki)

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank przyjął następujące rozwiązania, pozwalające na świadczenie usług bankowych zgodnie z zasadami dostępności:

- Bank Spółdzielczy w Kościerzynie, ul. Świętojańska 1, 83-400 Kościerzyna jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do godziny 16:00;
- Bank Spółdzielczy w Kościerzynie Oddział w Stężycy, ul. Raduńska 1A, 83-322 Stężycza jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do godziny 16:00;
- Posiadamy produkty, w tym rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, karty debetowe, bankowość elektroniczną, aplikację SGB Mobile, które są dostosowane do wymagań osób ze szczególnymi potrzebami;
- Udostępniamy klientom uproszczony Regulamin kont dla klientów indywidualnych z załącznikami, który jest zgodny z nowymi przepisami o dostępności w Polsce;
- Otwierając rachunek podpisujemy Umowę ramową dostosowaną pod kątem prostego języka zgodnie z wytycznymi;
- Posiadamy Klauzulę informacyjną administratora danych osobowych zgodną z nowymi przepisami o dostępności w Polsce;
- Pracownicy są wrażliwi na potrzeby klientów z różnymi niepełnosprawnościami;
- Klienci mogą skorzystać z pomocy pracowników przy wypełnianiu dokumentów w formie papierowej;
- Zapewniamy dostęp do dokumentów w wersji elektronicznej;
- Podczas obsługi dbamy o zapewnienie ochrony prywatności a w szczególnych przypadkach zapewnimy obsługę w oddzielnym pomieszczeniu;
- Udostępniamy przejrzyste zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji oraz zasady składania i rozpatrywania skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług;
- Dostosujemy dokumenty/materiały w ciągu 7 dni od momentu, jeśli zgłoszona zostanie taka potrzeba;.

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Wszelkie 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 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:

- za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
- w formatach tekstowych umożliwiającym 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.

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 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.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w placówce Banku pod adresem 83 – 400 Kościerzyna ul. Świętojańska 1, która spełnia wymogi dostępności architektonicznej, opisane szerzej w pkt VI, jak również pod numerem telefonu 58 686 20 78.

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

- Bankomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
 - występujące w bankomatach klawisze i przełączniki są oznaczone za pomocą wystarczającego kontrastu oraz są możliwe do rozróżnienia za pomocą dotyku;
 - niektóre dodatkowo umożliwiają podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego.
- Informacje związane z obsługą bankomatu lub wplatomatu można znaleźć w placówce Banku.
- Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wplatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: bs@bskoscierzyna.sgb.pl lub telefonicznie pod numerem 58 686 20 78 a także na Infolinię Call Center SGB 0 800 888 888, +48 61 647 28 46.

VI. Dostępność architektoniczna

Budynek centrali Banku Kościerzyna ul. Świętojańska 1:

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: od strony ulicy Tkaczyka z lewej strony wejścia znajduje się miejsce umożliwiające podjazd wózkowi;
- Bank posiada stanowiska przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm;
- przed wejściem do Banku znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami;
- dostęp do specjalnego pomieszczenia obsługi zapewniającego większą poufność i możliwość swobodnego kontaktu z pracownikiem Banku i skorzystania z wszystkich oferowanych przez Bank usług.

Budynek oddziału Banku w Stężycy ulica Raduńska 1A:

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: przed wejściem znajduje się podjazd dla wózków;
- oddział w Stężycy posiada stanowiska przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm;
- dostęp do specjalnego pomieszczenia obsługi zapewniającego większą poufność i możliwość swobodnego kontaktu z pracownikiem Banku i skorzystania z wszystkich oferowanych przez Bank usług.

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków:

Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności bankomatów:

Człowiek na wózku – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.

VII. Skargi na brak dostępności

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

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)
- 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-71851-43832-EIVJU-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@bskoscierzyna.sgb.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu 58 686 20 78.

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 zawrze również pouczenie o możliwości:

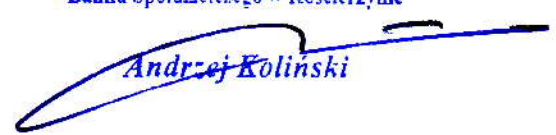
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot gospodarczy przewiduje takie możliwości;
- 3) złożenia zawiadomienia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

WICEPREZES ZARZĄDU
Banku Spółdzielczego w Kościerzynie

Wojciech Grzenkowski

WICEPREZES ZARZĄDU
Banku Spółdzielczego w Kościerzynie

Karolina Pietruk

PREZES ZARZĄDU
Banku Spółdzielczego w Kościerzynie

Andrzej Kolinski