

Deklaracja dostępności

Nasze zobowiązanie:

Bank zapewnia dostępność usług bankowych i bankowości internetowej zgodnie z Ustawą o dostępności z 26 kwietnia 2024 r. oraz standardami WCAG 2.1 (poziom AA).

Dotyczy to:

1. Dostępności architektonicznej (placówki banku);
2. Dostępności cyfrowej (strona internetowa, aplikacja mobilna);
3. Dostępności informacyjnej i komunikacyjnej.

Status zgodności:

Strona internetowa (<https://bsosno.pl/>), bankowość elektroniczna, aplikacja mobilna i placówki banku są częściowo dostosowane do wymagań dostępności. Trwają prace, aby osiągnąć pełną zgodność.

Poniżej przedstawiamy aktualny stan, podejmowane działania i dostępne opcje dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Nasza oferta dla klientów indywidualnych

Usługi, które oferujemy, oraz informacje potrzebne do korzystania z nich, znajdziesz w regulaminach i umowach związanych z tymi usługami.

Kanały dystrybucji

Produkty bankowe oraz związane z nimi usługi, oferujemy klientom w ramach czterech podstawowych kanałów dystrybucji:

1. W ramach bezpośredniej obsługi klientów w placówkach Banku,
2. Bankowość internetową – Internet Banking,
3. Bankowość mobilna,

4. Sieć bankomatów.

Produkty ubezpieczeniowe świadczymy w formie:

1. Bezpośredniej obsługi klienta w placówkach Banku.
2. W bankowości internetowej – Internet Banking.

Jak korzystać z naszych usług?

Oferujemy usługi przez:

- Placówki banku.
- Bankowość internetową (Internet Banking).
- Aplikację mobilną „Nasz Bank” oraz aplikację mobilną „SGB Mobile”
- Bankomaty.

Ubezpieczenia dostępne są:

- W placówkach banku.
- Na stronie internetowej.
- W bankowości internetowej.

Dostępność architektoniczna

Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim jako instytucja realizująca zadania o charakterze publicznym, zgodnie z ustawą o zapewnienie dostępności osobom za szczególnymi potrzebami, podejmuje działania mające na celu zapewnienie możliwie pełnej dostępności swoich usług we wszystkich placówkach.

Placówki bankowe:

Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim posiada 5 placówek. W czterech z nich zapewniono dostępność wejścia dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich poprzez dostosowane podjazdy. Jedna z placówek nie posiada obecnie takiego

rozwiązani, jednak Bank planuje podjąć rozmowy ze wspólnotą mieszkaniową, celem wypracowania możliwości dostosowania wejścia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

1. Centrala Banku + Oddział Ośno Lubuskie – ul. Bolesława Chrobrego 5, 69-220 Ośno Lubuskie:

Centrala mieści się w wolnostojącym budynku należącym w całości do Banku. Budynek jest częściowo dostosowany do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Placówka znajduje się w ścisłym centrum Ośna Lubuskiego.

Do wejścia głównego prowadzi utwardzony ciąg pieszy raz podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Szerokość drzwi wejściowych oraz brak progów umożliwia samodzielne wejście do budynku. Cała strefa obsługi klienta znajduje się na jednym poziomie, co sprzyja poruszaniu się osobom z ograniczoną mobilnością – wewnątrz zapewnia odpowiednią przestrzeń manewrową dla wózków, a wszystkie stanowiska obsługi klienta dostępne są bez barier.

W Oddziale w Ośnie Lubuskim (ul. Bolesława Chrobrego 5, 69-220 Ośno Lubuskie) bank zapewnił oznaczone miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością. W trosce o jeszcze lepszą dostępność, podjęto działania mające na celu utworzenie dodatkowego miejsca parkingowego w dogodniejszej lokalizacji, która ułatwi bezpośredni kontakt klienta z oddziałem.

W placówce brak jest toalety dla klientów oraz wyposażenia wspierającego osoby z innymi rodzajami niepełnosprawności, nie zastosowano pętli indukcyjnej, znaczników dźwiękowych ani ramek do składania podpisów.

Klienci mogą jednak skorzystać z pomocy osoby towarzyszącej, a także wejść do budynku z psem asystującym. Stanowiska obsługi wyposażone są w lupy powiększające dla osób słabowidzących, a personel został przeszkolony w zakresie udzielania pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami.

W strefie obsługi klienta wyodrębniono punkty informacyjne, a w promieniu około 250 metrów od budynku znajduje się przystanek komunikacji publicznej.

2. Oddział w Sulęcinie – ul. Witosa 2J, 69-200 Sulęcín:

Oddział zlokalizowany jest w sąsiedztwie zabudowy mieszkalnej oraz lokali usługowych. W odległości około 180 metrów znajduje się przystanek komunikacji

miejskiej i regionalnej. Dojście do placówki jest równe, z chodnikami pozbawionymi barier.

Wejście do budynku odbywa się poprzez łagodny podjazd, przystosowany do wózków inwalidzkich. Drzwi wejściowe są szerokie, bez progów, z możliwością samodzielnego otwarcia.

Bezpośrednio przy oddziale znajduje się wyznaczone i odpowiednio oznaczone miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Obsługa klienta prowadzona jest na dwóch poziomach – parter i piętro, z czego jedynie parter jest dostępny dla osób z niepełnosprawnością ruchową, ponieważ w budynku nie zainstalowano windy ani innego urządzenia umożliwiającego transport pionowy. Jednakże przestrzeń na parterze jest wolna od barier architektonicznych, zapewnia odpowiednią szerokość ciągów komunikacyjnych i umożliwia swobodne poruszanie się osobom na wózkach. Na poziomie parteru zapewniono dostęp do pełnej podstawowej obsługi bankowej.

W oddziale nie ma pętli indukcyjnej, ramek do podpisu, znaczników dźwiękowych oraz toalety dla klientów. Oddział nie posiada toalety dostępnej dla klientów.

W punktach obsługi klienta dostępne są lupy powiększające, a personel został przeszkolony w zakresie udzielania wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami. Bank umożliwia obsługę osób z psem asystującym oraz z osobą towarzyszącą. W punkcie obsługi klienta znajdują się punkty informacyjne.

3. Oddział w Słubicach – u. Bolesława Krzywoustego 2, 69-100 Słubice:

Placówka mieści się w dwukondygnacyjnym budynku o bliźniaczej architekturze względem oddziału w Sulęcinie.

Wejście do oddziału jest bez progowe, z łagodnym podjazdem. Brak windy lub innego systemu umożliwiającego osobom na wózkach dostanie się na piętro. Dostęp jest możliwy tylko do przestrzeni na parterze. Jednakże na poziomie parteru zapewniono dostęp do pełnej podstawowej obsługi bankowej. Wnętrze placówki jest przystosowane przestrzennie do poruszania się osób z niepełnosprawnością. Na parterze mieści się główna strefa obsługi klienta, która została zaprojektowana w sposób umożliwiający poruszanie się osobom na wózkach.

Bezpośrednio przed budynkiem znajduje się miejsce parkingowe o odpowiednich wymiarach, umożliwiające bezpieczne korzystanie osobom z niepełnosprawnościami, a w promieniu około 300 metrów zlokalizowany jest przystanek autobusowy, co zapewnia dogodny dojazd dla klientów korzystających z transportu publicznego. Obecnie miejsce to nie posiada wymaganych oznaczeń poziomych i pionowych, jednak Bank podejmie niezbędne działania w najbliższym czasie, aby je właściwie oznaczyć, zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami.

W oddziale nie ma pętli indukcyjnej, ramek do podpisu, znaczników dźwiękowych oraz toalety dla klientów.

W punktach obsługi klienta dostępne są lupy powiększające, a personel został przeszkolony w zakresie udzielania wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami. Bank umożliwia obsługę osób z psem asystującym oraz z osobą towarzyszącą. W strefie obsługi klienta znajdują się oznaczone punkty informacyjne.

4. Oddział w Lubniewicach – ul. Jana Pawła II 27, 69-210 Lubniewice:

Oddział znajduje się w strefie miejskiej, z dogodnym dojściem od głównej ulicy. W odległości około 100 metrów od banku znajduje się przystanek autobusowy. Otoczenie placówki jest przyjazne i przystosowane – chodniki są równe, a dojście wolne od barier. Placówka zlokalizowana jest na parterze budynku wielolokalowego, w którym właścicielem części budynku jest bank, natomiast cała nieruchomość pozostaje we współwłasności ze wspólnotą mieszkaniową.

W obecnym stanie placówka nie spełnia podstawowych wymogów dostępności architektonicznej dla osób z niepełnosprawnością ruchową. Do wejścia prowadzi próg, a budynek nie posiada podjazdu umożliwiającego samodzielne dostanie się do środka osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich. Po pokonaniu progu dostęp do przestrzeni obsługi klienta jest jednak możliwy na jednym poziomie, a przestrzeń wewnętrzna pozwala na swobodne poruszanie się wózkiem.

W bezpośrednim sąsiedztwie budynku brak jest również wyznaczonego i oznakowanego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnością. Jednakże przed oddziałem prowadzone są obecnie prace remontowe w przestrzeni publicznej, które wpływają na dostępność miejsc postojowych. W związku z tym Bank nie posiada

na ten moment pełnej informacji o dostępnych miejscach parkingowych. Po zakończeniu prac remontowych bank dokona ponownej analizy otoczenia.

Placówka nie dysponuje toaletą dla klientów, nie posiada pętli indukcyjnej, znaczników dźwiękowych ani ramek do składania podpisów, natomiast stanowiska obsługi klienta zostały wyposażone w lupy powiększające, ułatwiające czynności osobom słabowidzącym.

Klienci mogą korzystać z pomocy osoby towarzyszącej oraz wchodzić na teren placówki z psem asystującym.

Ponadto Bank deklaruje, że podejmie formalne rozmowy z wspólnotą mieszkaniową celem zaprojektowania i wykonania podjazdu przy wejściu do budynku. Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim dąży do jak najszybszego spełniania wymagań ustawy i traktuje kwestię likwidacji barier architektonicznych jako priorytetowy element obsługi klientów.

5. Oddział w Górzycy – ul. 1 Maja 1B, 69-113 Górzycy:

Placówka mieści się na parterze budynku wolnostojącego. Oddział znajduje się w pobliżu lokalnych punktów usługowych. W odległości około 270 metrów zlokalizowany jest przystanek komunikacji publicznej. Dojście do budynku prowadzi przez utwardzony i równy chodnik.

Bank zapewnia podjazd dla osób na wózkach inwalidzkich, spełniający normy dotyczące kąta nachylenia i wyposażony w poręcze. Drzwi wejściowe są odpowiednio szerokie, a próg nie stanowi bariery dla osób z ograniczoną mobilnością. We wnętrzu placówki cała obsługa odbywa się na jednym poziomie, a ciąg komunikacyjny zapewnia wystarczającą przestrzeń manewrową dla osób poruszających się na wózkach.

W bliskim otoczeniu oddziału znajduje się wyznaczone i oznakowane miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami, które umożliwia bezpieczne i wygodne dotarcie do budynku.

W placówce brak jest toalety dostępnej dla klientów, nie zainstalowano również pętli indukcyjnej, znaczników dźwiękowych ani ramek do składania podpisów.

Oddział umożliwia klientom wejście z osobą towarzyszącą oraz z psem asystującym, a stanowisko obsługi wyposażone są w lupy powiększające dla osób słabowidzących. W oddziale pracuje przeszkolony personel świadomy na potrzeby osób ze szczególnymi wymaganiami.

Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim stale analizuje potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami i podejmuje działania mające na celu poprawę dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i dobrymi praktykami.

Bank, jako instytucja świadoma znaczenia równego dostępu do usług finansowych dla wszystkich obywateli, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, podejmuje systematyczne działania mające na celu stopniowe eliminowanie barier architektonicznych w swoich placówkach.

Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim realizując obowiązki wynikające z ustawy o zapewnieniu dostępności, stosuje w swoich placówkach standardowe i czytelne oznaczenia graficzne, które ułatwiają poruszanie się i korzystanie z usług osobom ze szczególnymi potrzebami. Oznaczenia te obejmują:



Osoba na wózku inwalidzkim – symbol dostępności architektonicznej dla osób z niepełnosprawnością ruchową.



Osoba na wózku z asystentem – informacja o możliwości wejścia z osobą towarzyszącą.



Przekreślone oko – oznaczenie udogodnień dla osób z dysfunkcją wzroku.



Pies asystujący – informacja o akceptacji wejścia z psem przewodnikiem.



Punkt informacyjny – miejsce uzyskania pomocy i informacji.



Słuchawki – oznaczenie możliwości podłączenia słuchawek do bankomatu lub innego urządzenia samoobsługowego.



Czytnik zbliżeniowy – informacja o dostępności płatności bezstykowych.



Miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.



Przystanek komunikacji publicznej – informacja o bliskości transportu zbiorowego.



Wpłatomat – wskazanie lokalizacji urządzenia do wpłat gotówkowych.

Bank Spółdzielczy w Ośnie Lubuskim dokłada starań, aby oznakowania te były czytelne, odpowiednio umiejscowione i zgodne z aktualnymi wytycznymi w zakresie dostępności, a ich stosowanie ma na celu wspieranie samodzielności i bezpieczeństwa wszystkich klientów.

Strona internetowa Banku

Informacje o stanie dostępności naszej strony internetowej znajdziesz w tabeli nr 2.

Tabela nr 2.

Kryterium dostępności	Strona Internetowa
Wiele kanałów sensorycznych (wzrok, słuch, Wzrok dotyk)	Wzrok
Obsługa dla osób niewidomych lub niedowidzących	NIE
Obsługa za pomocą mowy	NIE
Rozszerzanie i przybliżanie tekstu	TAK(przez urządzenie)
Alternatywne uwierzytelnienie (np. biometria, SMS, PIN)	SMS
Dostosowanie tekstu	TAK
Nagrania PJM	NIE
ChatBot	NIE
Zgłaszanie skarg cyfrowych	TAK (kontakt)

Deklarację dostępności strony przygotował zespół ds. wdrażania „PAD” na podstawie przeglądu z użyciem ogólnodostępnych narzędzi do wykrywania błędów dostępności cyfrowej.

Aplikacje mobilne

Aplikacja „SGB Mobile”

Stan dostępności aplikacji mobilnej

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:

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 określonemu w sekcji Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika , 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	A

	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	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 uwzględnił wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu	AA
1.4.13	Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusa - Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusa klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe	AA
2.2.2	Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie - Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa 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)

Aplikacja „Nasz Bank” (Android)

Informacje wstępne

- Platforma: Android
- Język aplikacji: polski
- Technologie wspierane: TalkBack, ustawienia systemowe 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- **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.

- **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.

- **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

- **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.

- Nieuporządkowana struktura nagłówków: Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
- Problemy z formularzami: o Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności o Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza
- Ograniczenia funkcjonalne: o Brak możliwości zmiany orientacji ekranu o Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)
- 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.

Aplikacja Mobilna „Nasz Bank” (iOS)

Status pod względem zgodności z ustawą 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.

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.

Usługa Internet Banking (Interfejs mobilny)

Status pod względem zgodności z ustawą Strona internetowa 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.

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 podpowiedzi 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.

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

Usługa Internet Banking (Interfejs standardowy)

Status pod względem zgodności z ustawą Strona internetowa 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.

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.

Kantor walutowy

Status pod względem zgodności z ustawą

Ocena dostępności aplikacji została przeprowadzona na podstawie wytycznych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 na poziomach A i AA.

Kantor walutowy jest częściowo zgodny 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. Alternatywa tekstowa:

Nie wszystkie treści nietekstowe przedstawione użytkownikowi posiadają swoją tekstową alternatywę, która pełni tę samą funkcję.

2. Informacje i relacje: Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację nie zawsze mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.

3. Zrozumiała kolejność: Nie zawsze prawidłowa kolejność odczytu została określona programowo w przypadkach, kiedy kolejność przedstawienia, ma znaczenie dla zrozumienia treści.

4. Orientacja: Treść, w niektórych przypadkach, ma ograniczony widok i działanie do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, mimo że określona orientacja nie jest istotna.

5. Określenie pożądanej wartości: Cel pola zbierającego informacje o użytkowniku nie zawsze jest programowo określony.

6. Użycie koloru: Zidentyfikowano obszary, w których kolor jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
7. Kontrast (minimalny): Występują przypadki, w których wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu nie posiada współczynnika kontrastu wynoszącego przynajmniej 4.5:1.
8. Zmiana rozmiaru tekstu: Nie zawsze rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.
9. Dopasowanie do ekranu: Treść nie zawsze może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.
10. Kontrast elementów nietekstowych: Zidentyfikowano obszary, w których wizualna prezentacja następujących elementów nie ma współczynnika kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
11. Klawiatura: Nie wszystkie funkcjonalności w treści są obsługiwane za pomocą interfejsu klawiatury bez wymogu określonego czasu użycia poszczególnych klawiszy.
12. Dostosowanie czasu: Gdy czas korzystania z treści jest ograniczany, zidentyfikowane zostały elementy, dla których nie został spełniony żaden z wymaganych warunków: wyłączenia, dostosowania lub wydłużenia.
13. Tytuły stron: Zidentyfikowano strony internetowe, które nie mają tytułów opisujących ich cel lub przedstawiających ich temat.
14. Kolejność fokusu: Komponenty interfejsu na stronie internetowej nie zawsze przyjmują fokus w kolejności zachowującej sens i funkcjonalność treści, mimo że kolejność nawigacji wpływa na zrozumienie lub funkcjonalność strony.
15. Ruchy przeciągania: Nie wszystkie funkcje, które wykorzystują ruch przeciągania do działania, mogą być osiągnięte za pomocą pojedynczego dotyku bez przeciągania.
16. Identyfikacja błędu: Gdy automatycznie wykryty zostaje błąd wprowadzania danych, system nie zawsze wskazuje błędny element i dostarcza użytkownikowi opisu błędu w postaci tekstu.
17. Etykiety lub instrukcje: Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, nie zawsze zapewnione są etykiety ani instrukcje.

18. Nazwa, rola, wartość: Zidentyfikowano obszary, w których nie dla wszystkich komponentów interfejsu użytkownika można programowo określić nazwy i role; nie zawsze stan, właściwości oraz wartości, które mogą być ustawiane przez użytkownika, mogą być ustawione programowo, lub powiadomienia o zmianach nie są dostępne dla technologii wspomagających.
19. Komunikaty o stanie: Komunikaty o stanie w treści wprowadzonej przy użyciu języka znaczników nie zawsze mogą być programowo określane poprzez role lub właściwości, co oznacza, że nie zawsze mogą być prezentowane użytkownikowi za pomocą technologii wspomagających bez uzyskiwania fokusu.

Dostępność kanału telefonicznego

Za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS Banking):

1. przekazujemy informacje:

- o saldzie rachunku,
- o wolnych środkach na rachunku,
- w odpowiedzi na zapytanie klienta,
- o ważnych wydarzeniach na rachunku np. zbliżający się koniec kredytu w ROR, nie wykonanie zlecenia okresowego itp.

Ustnie:

1. przekazujemy informacje:

- o saldzie rachunku,
- o wolnych środkach na rachunku,
- w odpowiedzi na zapytanie klienta,
- o historii obrotów na rachunku;

2. dokonujemy blokady lub też odblokowania dostępu do usługi Internet Banking;

3. dokonujemy zastrzeżenia karty płatniczej.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Pracujemy nad tym, by Klienci mogli uzyskać informacje w różnych formatach (np. wzrokowych, słuchowych, dotykowych) w następujących obszarach obsługi:
Informacje o dostępności:

Możesz uzyskać informacje:

- Telefonicznie: numer 95 757 60 76
- E-mailem: centrala@bsosno.sgb.pl
- W placówce Banku:
 - W formacie PDF
 - W formie nagrania audio, PJM lub Braille'a, dużej czcionce (w ciągu 7 dni od zgłoszenia)
- Na stronie internetowej Banku:
 - W formacie PDF

Wzory dokumentów, ogólne warunki umów oraz regulaminy i inne informacje

Dostępne w:

- Formacie tekstowym (odpowiednia czcionka, odstępy, prosty język): pełna dostępność od 31.03.2026 r.
- Formacie nagrania audio, PJM lub Braille'a, dużej czcionce: w placówce, w ciągu 7 dni od zgłoszenia.

Udzielanie informacji

Informacje dostępne:

- **Ustnie:**
 - w placówkach Banku
 - telefonicznie: numer 95 757 60 76
- **W formacie tekstowym** (odpowiednia czcionka, odstępy, prosty język):
 - w placówkach Banku o e-mailem: centrala@bsosno.sgb.pl
 - w bankowości elektronicznej
 - w formacie nagrania audio, PJM, dużej czcionce lub Braille'a: w placówce, w ciągu 7 dni od zgłoszenia.

Masz prawo żądać zapewnienia dostępności.

Jak złożyć skargę na brak dostępności? Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją o odmowie zapewnienia dostępności, możesz złożyć skargę.

Skargę możesz złożyć także, jeśli nie chcesz skorzystać z innego sposobu dostępu, który zaproponowaliśmy.

Gdzie złożyć skargę?

- osobiście - w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, pisemnie lub ustnie ;
- listownie: na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku (adresy na naszej stronie internetowej);
- e-mailem: centrala@bsosno.sgb.pl;
- za pośrednictwem skrzynki elektronicznej AE:PL-14663-56499-AJWGC-31

Jak złożyć skargę?

Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług jest dostępna w:

- Formie ustnej – telefonicznie albo osobiście, podczas wizyty w Banku, w każdej placówce Banku;
- Formie elektronicznej tekstowej – w placówce;
- Formie elektronicznej tekstowej – na stronie internetowej Banku;

Jak odpowiadamy na skargę?

- odpowiadamy w takiej formie, w jakiej złożyłeś skargę, lub w formie, którą wybierzesz;
- odpowiadamy w ciągu 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, możemy wydłużyć termin do rozpoznania skargi do 60 dni od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni powiadomimy Cię o przyczynie zwłoki i wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli nie dotrzymamy powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego.

W takim przypadku zrealizujemy Twoje żądanie w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi;

- w swojej odpowiedzi udzielimy Ci informację o wyniku rozpatrzenia skargi: o jeśli skarga nie została uwzględniona:
 - wskażemy uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
 - poinformujemy Cię o możliwości:
 - odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu Banku , a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;

- złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON. o jeśli skarga zostanie uwzględniona - określimy termin, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym Twoje żądanie zostanie zrealizowane.

Zarząd Banku Data ostatniej aktualizacji deklaracji: [np. 28 czerwca 2025 r.]