

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W CZŁUCHOWIE

według stanu na dzień 27 czerwca 2025 roku

Bank Spółdzielczy w Człuchowie podaje do publicznej wiadomości informacje o dostępności oferowanych produktów i usług, a także o dostępności architektonicznej placówek oraz bankomatów, w myśl Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bsczluchow.pl

➤ Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa 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/wytycznymi WCAG 2.2.

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

- Fokus klawiatury jest wyraźnie widoczny – spełnione Kryterium 2.4.7.
- Elementy interaktywne są dostępne za pomocą klawiatury – Kryterium 2.1.1.
- Tytuły stron są unikalne i informacyjne – Kryterium 2.4.2.
- Wszystkie obrazy mają odpowiednie atrybuty alternatywne <alt> – Kryterium 1.1.1.
- Strona zachowuje dostępność treści po wyłączeniu CSS – Kryterium 1.3.2.
- Kolory są dobrze skonstrastowane – Kryteria 1.4.3, 1.4.11.
- Nie występują błędy walidacji kodu HTML – Kryterium 4.1.1.

➤ Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

- umożliwia pełną nawigację za pomocą klawiatury,
- nie zawiera elementów mogących powodować napady epilepsji (np. migających animacji),
- zapewnia prawidłowy kontrast treści i elementów interfejsu,
- posiada poprawną strukturę nagłówków i logiczne uporządkowanie treści,
- nie zawiera pułapek klawiaturowych ani nieoczekiwanych przekierowań.

Powyższą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez SiP Serwis sp. z o.o., ul. Królowej Jadwigi 15, 64-920 Piła.

b) Dostępność aplikacji mobilnej SGB Mobile

Aplikacja mobilna 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 2.2.

Aplikacja mobilna spełnia kryteria sukcesu wskazane w wytycznych WCAG 2.2:

- Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu,
- Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści, prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo,
- 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
- 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.
- Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
- Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1
- Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu
- Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów
- 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
- Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe
- Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm, który może zatrzymać animacje tej treści
- 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.

- 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,
- 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,
- Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści,
- Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny,
- W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie,
- Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS,
- Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu,
- 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,
- Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane,
- Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu,
- Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.

- **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).

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez SGB Bank S.A w Poznaniu.

- **Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank dla systemu Android**

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.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie samooceny wykonanej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM, ul. Spokojna 9A, 18-400 Łomża.

➤ **Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank dla systemu iOS:**

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).

c) Dostępność Internet Bankingu www.online.bsczluchow.pl

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 odpowiedzi 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.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie samooceny wykonanej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM, ul. Spokojna 9A, 18-400 Łomża.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

1. Zgodnie z zasadami prostego języka w najbliższych dniach uprościmy dokumenty dla klientów indywidualnych:
 - umowa ramowa,
 - Regulamin kont dla klientów indywidualnych,
 - klauzule administratora danych osobowych (RODO),

- formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz skarg na brak dostępności.
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

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 dostosowujemy 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 wdrożył posługiwanie 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 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.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w każdej placówce Banku pod adresem:

1. Oddział w Człuchowie, 77-300 Człuchów, ul. Zamkowa 23,

2. Oddział w Debrnie, 77-310 Debrzno, ul. Młynarska 1
3. Oddział w Przechlewie, 77-320 Przechlewo, ul. Człuchowska 24
4. Oddział w Czarnem, 77-330 Czarne, ul. Moniuszki 12,
5. Filia w Rzeczenicy, 77-304 Rzeczenica, ul. Człuchowska 26

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

- **Bankomaty wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:**

Bankomat w Człuchowie, przy ulicy Zamkowej 23:

- Posiada funkcję wpłatomatu,
- Umożliwia podłączenie własnych słuchawek (przewodowych),
- Wyposażony jest w czytnik zbliżeniowy,
- Posiada funkcję ekranu dotykowego.

Bankomat w Przechlewie, przy ulicy Człuchowskiej 24:

- wyposażony jest w czytnik zbliżeniowy,
- możliwy samodzielny dojazd osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

Bankomat w Czarnem, przy ulicy Moniuszki 12:

- wyposażony jest w czytnik zbliżeniowy.

Bankomat w Koczale przy ulicy Człuchowskiej 27:

- możliwy jest samodzielny dojazd osób poruszających się na wózku inwalidzkim.

Bankomat w Debrnie przy ulicy Młynarskiej 1, w Rzeczenicy przy ulicy Człuchowskiej 26 oraz nie posiadają dodatkowych rozwiązań zwiększających dostępność.

V. Dostępność architektoniczna

❖ Oddział w Człuchowie, ul. Zamkowa 23, 77-300 Człuchów

Wejście główne oraz dojazd do drzwi wejściowych Oddziału są dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób na wózkach inwalidzkich poruszających się samodzielnie bądź z asystą. Nawierzchnia podjazdu dla wózków jest gładka, bez nierówności oraz innych przeszkód przed wejściem. Pole manewrowe przed wejściem budynku jest o

wymiarach min. 150 x 150 cm. Szerokość drzwi wejściowych umożliwia przejazd wózkiem inwalidzkim. Dopuszczalne jest wejście także z psem asystującym.

Obsługa rachunków klientów indywidualnych oraz kredytów gotówkowych znajduje się na jednym poziomie (Kasa + stanowiska dysponenckie). Stanowisko obsługi kredytów hipotecznych oraz biuro Dyrektora Oddziału znajduje się na pierwszym piętrze, do którego prowadzą schody.

Przy budynku Oddziału, w odległości do 100m znajduje się parking (miejski) z oznaczoną kopertą dla osób niepełnosprawnych.

❖ **Oddział w Debrznie, ul. Młynarska 1, 77-310 Debrzno**

Dojście do drzwi wejściowych Oddziału nie jest przystosowane dla osób poruszających się na wózku, do budynku prowadzą schody.

Obsługa rachunków klientów indywidualnych oraz kredytów gotówkowych znajduje się na jednym poziomie (Kasa + stanowiska dysponenckie). Stanowisko obsługi kredytów hipotecznych oraz biuro Dyrektora Oddziału znajduje się na pierwszym piętrze, do którego prowadzą schody. Dopuszczalne jest wejście z psem asystującym.

Przy budynku Oddziału w odległości ok 20 m od Oddziału znajdują się miejsca postojowe, bez zaznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Parking z oznaczoną kopertą dla osób niepełnosprawnych (zewnątrzny) mieści się w odległości do 100 m od wejścia do budynku.

❖ **Oddział w Przechlewie, ul. Człuchowska 26, 77-320 Przechlewo**

Dojazd do drzwi wejściowych Oddziału jest dostosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, ale wymaga asysty. Przed drzwiami znajduje się jeden stopień schodowy. Pole manewrowe przed wejściem budynku jest o wymiarach min. 150 x 150 cm. Szerokość drzwi wejściowych umożliwia przejazd wózkiem inwalidzkim. Dopuszczalne jest wejście z psem asystującym.

Obsługa rachunków klientów indywidualnych oraz kredytów gotówkowych znajduje się na jednym poziomie (Kasa + stanowiska dysponenckie). Stanowisko obsługi kredytów hipotecznych oraz biuro Dyrektora Oddziału znajduje się na pierwszym piętrze, do którego prowadzą strome schody.

Przy budynku Oddziału w odległości ok 20 m znajduje się parking oddziałowy, bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych; w odległości do 20m od wejścia Oddziału znajduje się parking (miejski) z oznaczoną kopertą dla osób niepełnosprawnych.

❖ Oddział w Czarnem, ul. Moniuszki 12, 77-330 Czarne

Dojście do drzwi wejściowych jest utrudnione dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim, jednak w przypadku wejścia z asystą, drzwi są na tyle szerokie, że umożliwiają przejazd wózkiem inwalidzkim. Do drzwi budynku oraz do wejścia Oddziału prowadzą schody. Dopuszczalne jest wejście z psem asystującym.

Kompletna obsługa klienta wraz z biurem Dyrektora Oddziału znajduje się na jednej kondygnacji (kasa, stanowiska dysponenckie, kredyty hipoteczne).

W odległości około 100m znajduje się stacja PKP i przystanek PKS.

W odległości do 20m od Oddziału znajduje się parking zewnętrzny wraz z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami.

❖ Filia w Rzeczenicy, ul. Człuchowska 26, 77-304 Rzeczenica

Dojście do drzwi wejściowych jest niemożliwe dla osób poruszających się samodzielnie na wózku inwalidzkim, jednak w przypadku wejścia z asystą, drzwi są na tyle szerokie, że umożliwiają przejazd wózka inwalidzkiego. Do drzwi budynku prowadzą strome schody. Dopuszczalne jest wejście z psem asystującym.

W odległości do 20m od oddziału znajduje się parking (zewnętrzny) oznaczony kopertą dla **osób niepełnosprawnych**.

Obsługa klienta indywidualnego w zakresie rachunków lub kredytów gotówkowych oraz Kasa znajdują się na jednej kondygnacji.

VI. 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 tradycyjnej)
- 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) w dowolnej placówce Banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
- 2) telefonicznie poprzez kontakt pod numerem telefonu 59 83 32 750 (numer podany również na naszej stronie internetowej);
- 3) listownie na adres dowolnej placówki Banku albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-27557-26180-ATGJD-23;
- 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) lub poprzez wysłanie wiadomości za pośrednictwem Internet Banking.

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.