



## **INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI**

## Spis treści

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. Jakie usługi świadczymy i jak z nich korzystać?</b> .....                                       | 3  |
| <b>2. Dostępność cyfrowa</b> .....                                                                    | 3  |
| <b>3. Dostępność kanału telefonicznego</b> .....                                                      | 14 |
| <b>4. Dostępność usług w kanale stacjonarnym</b> .....                                                | 14 |
| <b>5. Dostępność komunikacyjno – informacyjna</b> .....                                               | 15 |
| <b>6. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty i wpłatomaty</b> ..... | 16 |
| <b>7. Informacja o stanie dostępności architektonicznej</b> .....                                     | 18 |
| <b>8. Skarga na brak dostępności</b> .....                                                            | 22 |

## 1. Jakie usługi świadczymy i jak z nich korzystać?

Informacje o usługach i informacje o korzystaniu z usług znajdziesz:

- 1) na naszej stronie internetowej,
- 2) w regulaminach usług, które przekazaliśmy Ci przy zawieraniu umowy.

## 2. Dostępność cyfrowa

### Dostępność strony internetowej: [www.bsbr.pl](http://www.bsbr.pl)

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

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami podanymi w wytycznych WCAG 2.1.:

- 1) **Opisy alternatywne** – zdjęcia, ikony i przyciski mają tekstowe opisy, które są czytane przez programy dla osób niewidomych i słabowidzących (np. screen readery).
- 2) **Logiczna struktura treści** – strona ma uporządkowane nagłówki, listy i tabele, dzięki czemu łatwo zrozumieć jej zawartość i poruszać się po niej.
- 3) **Czytelność bez kolorów** – ważne informacje (np. komunikaty o błędach) nie są przekazywane wyłącznie kolorem – zawierają też jasny opis tekstowy.
- 4) **Wysoki kontrast i czytelna czcionka** – tekst jest wyraźny i kontrastuje z tłem, co ułatwia czytanie osobom z wadami wzroku.
- 5) **Możliwość powiększenia tekstu** – tekst można łatwo powiększyć bez utraty funkcjonalności.
- 6) **Zrozumiałe linki i przyciski** – linki i przyciski są opisane w sposób jasny, dzięki czemu wiadomo, do czego prowadzą lub co uruchamiają.

- 7) **Spójna nawigacja** – menu, przyciski i inne elementy znajdują się w tych samych miejscach na wszystkich podstronach.
- 8) **Dostępność z klawiatury** –stronę można obsługiwać za pomocą klawiatury (bez użycia myszy), co jest ważne dla wielu osób z niepełnosprawnościami.
- 9) **Zgodność z technologiami wspomagającymi** – strona działa poprawnie z czytnikami ekranu i innymi narzędziami dla osób z niepełnosprawnościami, jednakże na niektórych podstronach mogą pojawić się utrudnienia w korzystaniu z narzędzi wspomagających.
- 10) **Poprawność kodu strony** – strona jest zbudowana technicznie w sposób zgodny ze standardami, co pozwala uniknąć błędów przy wyświetlaniu lub czytaniu jej przez urządzenia wspomagające.

## **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
  - 1) powiększalniki ekranu i inne narzędzia wspierające osoby z problemami wzroku,
  - 2) lektor zaznaczonego tekstu.
2. Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
  - 1) możliwość powiększania tekstu bez utraty czytelności,
  - 2) zapewnienie odpowiedniego kontrastu tekstu względem tła
  - 3) możliwość szybkiego pomijania powtarzalnych elementów, np. menu,
  - 4) możliwość ukrycia elementów graficznych,
  - 5) logiczna i przewidywalna kolejność elementów na stronie,
  - 6) opisane linki i przyciski, które jasno informują, dokąd prowadzą lub co uruchamiają,
  - 7) dostępność treści również bez użycia myszy, stronę można obsłużyć samą klawiaturą,

- 8) brak istotnych informacji przekazywanych wyłącznie za pomocą koloru lub obrazu – każda informacja ma tekstowy odpowiednik.
3. Dostosowanie do różnych urządzeń
    - 1) Strona jest responsywna – działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach,
    - 2) Elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

Niniejszą informację przygotowaliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego wewnątrz przez zespół banku z wykorzystaniem narzędzia Eye-Able®.

## **Dostępność bankowości internetowej i aplikacji mobilnej**

### **Aplikacja Mobilna Nasz Bank (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 (content Description 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)

**Wyłączenia:**

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

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- 1) TalkBack, ustawienia systemowe Android

Niniejszą informację przygotowaliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego przez Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o.o. na podstawie wytycznych Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 na poziomach A i AA.

## **Aplikacja Mobilna Nasz Bank (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.

Niniejszą informację przygotowaliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego przez Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o.o. na podstawie wytycznych Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 na poziomach A i AA.

## Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny w wersji webowej 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 2.1.

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:** W niektórych sekcjach strony, 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:** Niektóre wizualnie istotne informacje prezentowane wyłącznie wizualnie nie posiadają tekstowej alternatywy, co uniemożliwia ich zrozumienie osobom niewidomym.
- **Brak opisu alternatywnego dla grafik:** Niektóre elementy graficzne zawierające ważne informacje nie posiadają prawidłowo zdefiniowanego atrybutu, co powoduje, że są one niewidoczne dla czytników ekranu.
- **Brak opisu migających treści:** Niektóre 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:** Niektórym polom 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.

### 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.
- **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.

## Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

1. Pomimo zidentyfikowanych nieprawidłowości wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- 1) czytniki ekranu (np. NVDA, JAWS) – programy umożliwiające osobom niewidomym i słabowidzącym korzystanie z serwisu,
- 2) systemowe narzędzia powiększające lub zmieniające kontrast (np. lupa, tryb dużego kontrastu w systemie operacyjnym),

2. Ponadto, serwis transakcyjny spełnia następujące udogodnienia:

- 1) struktura strony jest spójna i logiczna, a układ elementów nie zmienia się pomiędzy podstronami,
- 2) uniknięto migających elementów i niepotrzebnych animacji,
- 3) serwis nie wymaga użycia skomplikowanych skrótów klawiaturowych ani gestów – wszystkie działania można wykonać prostymi kliknięciami lub naciśnięciami klawiszy.

Niniejszą informację przygotowaliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej przeprowadzonego wewnętrznie przez zespół banku na podstawie samooceny przeprowadzonej przez dostawcę systemu z wykorzystaniem list kontrolnych zgodnych z wytycznymi WCAG 2.1.

### 3. Dostępność kanału telefonicznego

W kanale telefonicznym możesz m.in.:

- 1) uzyskać informacje na temat usługi bankowości internetowej,
- 2) zastrzec karty płatnicze,
- 3) zablokować dostęp do bankowości internetowej,

Możesz także porozmawiać z Infolinią Zrzeszeniową w przypadku zastrzeżenia karty za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę

<https://widget.migam.org/?tenantId=Dern-41t9p&widgetId=vzXo7wA6rn9j6wkfGPkj>.

Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni na infolinię i pomoże załatwić Twoją sprawę. Tłumacz jest dostępny codziennie w godzinach 8-20.

### 4. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Pracownik placówki udzieli Ci informacji o rozwiązaniach dostępnościowych, jakie stosujemy w placówce banku i pomoże Ci wybrać sposób świadczenia usługi dostosowany do Twoich potrzeb.

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

- 1) wyposażenie stanowisk obsługi w ramki do składania podpisów – pomagają one osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłowo umieścić podpis na dokumencie,

- 2) dostępność lup powiększających – umożliwiających osobom słabowidzącym odczytanie dokumentów i materiałów informacyjnych,
- 3) możliwość udzielenia informacji w formacie łatwym do czytania i zrozumienia,
- 4) zainstalowanie pętli indukcyjnych w wybranych placówkach – wspierających osoby korzystające z aparatów słuchowych poprzez eliminację zakłóceń dźwiękowych,
- 5) zapewnienie odpowiedniego oznakowania i kontrastowych tablic informacyjnych,
- 6) umożliwienie dogodnego dostępu do placówki – brak progów, odpowiednia szerokość drzwi, przestrzeń manewrowa dla osób poruszających się na wózkach,
- 7) zapewnienie pierwszeństwa obsługi osobom z niepełnosprawnościami,
- 8) personel placówek został przeszkolony z zakresu zasad obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami.

## **5. Dostępność komunikacyjno – informacyjna**

Przekazujemy wszystkie informacje w sposób prosty i zrozumiały, tak byś niezależnie od swoich potrzeb mógł łatwo z nich skorzystać.

Dokumenty są przygotowane w formie dostępnej, co oznacza, że:

- 1) można je odbierać na więcej niż jeden sposób (np. słuchając lub czytając),
- 2) są napisane w sposób jasny i przejrzysty,
- 3) są udostępnione w wersjach, które można łatwo odczytać za pomocą programów wspomagających (np. czytników ekranu),
- 4) mają czytelną czcionkę o odpowiednim rozmiarze i kolorystyce zapewniającą dobry kontrast i odstępy,
- 5) informacje graficzne (np. obrazki) mają też formę alternatywną (np. opisy tekstowe).

Stosujemy prostą i zrozumiałą formę językową we wszystkich dokumentach i materiałach przeznaczonych dla klientów.

Masz prawo otrzymać dokumenty, takie jak warunki umów, tabele opłat, kursy walut czy stawki oprocentowania w formie dostosowanej do Twoich potrzeb.

Może to być np.:

- 1) nagranie dźwiękowe,
- 2) wydruk z większą czcionką.

Taki dokument prześlemy w ciągu 7 dni od momentu zgłoszenia potrzeby, w formie, jaką wybierzesz.

Wszelkie niezbędne informacje możesz uzyskać w placówce Banku pod adresem Bank Spółdzielczy w Białej Rawskiej, która spełnia wymogi dostępności architektonicznej, opisane szerzej w punkcie 6, jak również na kontaktując się pod numerem 46 813 14 30.

## **6. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty i wpłatomaty**

1. Bankomaty oraz wpłatomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
  - 1) **możliwość obsługi z poziomu osoby siedzącej** – urządzenia są umieszczone na wysokości umożliwiającej korzystanie osobom poruszającym się na wózkach,
  - 2) **obsługa przy pomocy słuchawek** – część urządzeń umożliwia podłączenie słuchawek w celu skorzystania z trybu głosowego, który wspiera osoby niewidome i słabowidzące,
  - 3) **oznaczenia dotykowe (w alfabecie Braille’a)** – na klawiaturze bankomatu znajdują się wypukłe oznaczenia dla osób niewidomych,
  - 4) **czytelne komunikaty na ekranie** – duży kontrast tekstu i tła oraz możliwość zmiany języka obsługi,

- 5) **intuicyjna obsługa** – uproszczony interfejs i stała kolejność kroków w transakcji,
  - 6) **zgodność z zasadami ergonomii i bezpieczeństwa** – obszar przy urządzeniu umożliwia bezpieczne manewrowanie wózkiem.
2. Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu można znaleźć na stronie [www.bsbr.pl](http://www.bsbr.pl)
  3. Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: [bank@bsbr.pl](mailto:bank@bsbr.pl) oraz w placówkach Banku.










## 7. Informacja o stanie dostępności architektonicznej

| Lokalizacja                                                        | PLACÓWKA                                                                          |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     | BANKOMAT                                                                            |                                                                                     |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Oddział w Białej Rawskiej<br>ul. Jana Pawła II 96-230 Biała Rawska |                                                                                   |                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |
| Oddział w Błędowie<br>ul. Długa 5 05-620 Błędów                    |                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                               |                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |
| Oddział w Brwinowie<br>ul. Leśna 7A 05-840 Brwinów                 |                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                               |                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |
| Filia Cielądz<br>Cielądz 58<br>96-214 Cielądz                      |                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                               |                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |
| Oddział w Grójcu<br>ul. Piłsudskiego 6C<br>05-600 Grójec           |                                                                                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                               |                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |
| Oddział w Kowiesach<br>Kowiesy 7 96-111 Kowiesy                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                               |                                                                                   |                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     |                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |

|                                                                                           |  |                                     |  |                                     |                                     |  |                                     |                                     |                                     |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Filia w Milanówku<br>ul. Kościuszki 28<br>05-822 Milanówek                                |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia w Mogielnicy<br>ul. Mostowa 19<br>05-640 Mogielnica                                 |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia w Mszczonowie<br>ul. Dworcowa 1<br>96-320 Mszczonów                                 |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Oddział w Nowym Mieście<br>n/Pilicą<br>ul. Warszawska 20<br>26-420 Nowe Miasto nad Pilicą |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia w Podkowie Leśnej<br>ul. Słowicza 1H<br>05-807 Podkowa Leśna                        |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Oddział w Rawie Mazowieckiej<br>al. Konstytucji 3-go Maja 9A<br>96-200 Rawa Mazowiecka    |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia nr 1 w Rawie Mazowieckiej<br>ul. Jerozolimska 14A<br>96-200 Rawa Mazowiecka         |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Oddział w Regnowie<br>Regnów 95 96-232 Regnów                                             |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia w Sadkowicach<br>Sadkowice 14 96-206 Sadkowice                                      |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Oddział w Tarczynie<br>ul. Grójecka 6 05-555 Tarczyn                                      |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |

|                                                                                                   |                                     |                                     |                                     |                                     |  |                                     |                                     |                                     |  |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Filia nr 1 w Tomaszowie<br>ul. Warszawska 10/14<br>97-200 Tomaszów Mazowiecki                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia nr 2 w Tomaszowie<br>Mazowieckim<br>ul. Świętego Antoniego 16<br>97-200 Tomaszów Mazowiecki |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia nr 1 w Warszawie<br>Al. Jerozolimskie 85/U1 02-001<br>Warszawa                              | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Filia w Żabiej Woli<br>ul. Główna 1 96-321 Żabia Wola                                             |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Bankomat w Białej Rawskiej<br>ul. Jana Pawła II 4 96-230 Biała<br>Rawska                          |                                     |                                     |                                     |                                     |  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Bankomat w Kowiesach<br>Kowiesy 85 96-111 Kowiesy                                                 |                                     |                                     |                                     |                                     |  |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |

## Opis ikon, którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń:

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Występują bariery architektoniczne uniemożliwiające osobie na wózku dostęp do lokalizacji                                                                                                                                                                                                                     |
|    | Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.                                                                                                                         |
|    | Człowiek na wózku z asystentem – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami. Oznacza, że w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi. |
|    | parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) bez oznaczonej koperty dla osób z niepełnosprawnościami                                                                                                                                                                                         |
|    | parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami                                                                                                                                                                                            |
|   | Dostępność pętli indukcyjnej                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | Dostęp z psem asystującym                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowanie bankomatu.                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | Możliwość obsługi zbliżeniowej                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 8. Skarga na brak dostępności

1) Masz prawo złożyć skargę, jeśli jesteś konsumentem i uważasz, że nasze usługi lub produkty, które wykorzystujemy do ich świadczenia nie spełniają wymogów dostępności.

2) Skargę możesz złożyć:

1) pisemnie:

a) listem na adres naszej centrali lub dowolnej placówki,

b) faksem na numer: +48 46 813 14 31,

c) na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-58206-62856-UUUBE-18,

d) osobiście poprzez złożenie pisma w Centrali lub każdej placówce Banku,

2) ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w każdej placówce Banku,

3) elektronicznie – na nasz adres e-mail: [bank@bsbr.pl](mailto:bank@bsbr.pl)

3) W skardze podaj nam niezbędne informacje:

1) swoje imię i nazwisko,

2) adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu, wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,

3) wskaż naszą usługę lub produkt, który wykorzystujemy do świadczenia usługi, których dotyczy skarga,

4) wskaż wymagania dostępności, których nie spełnia nasza usługa lub produkt, który wykorzystujemy do świadczenia usługi wraz z żądaniem zapewnienia spełnienia wymagań dostępności.

4) W skardze możesz wskazać także preferowany sposób zapewnienia wymagania dostępności przez produkt lub usługę.

5) Jeśli w skardze nie podasz wszystkich informacji, które wymieniliśmy w punkcie 3, możemy pozostawić ją bez odpowiedzi.

6) Powiedz nam w momencie składania skargi, w jaki sposób chcesz otrzymać odpowiedź. Odpowiemy na skargę zgodnie z Twoim wyborem. Możesz wskazać formę:

1) listowną – odpowiedź wyślemy na adres korespondencyjny, który nam podałeś,

- 2) elektronicznie – odpowiedź otrzymasz na adres e-mail, który nam podasz w momencie składania skargi.
- 7) Na Twoją skargę odpowiemy do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymamy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach odpowiemy do 60 dni kalendarzowych. Uprzedzimy Cię o tym przed upływem 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi. Podamy uzasadnienie opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz termin odpowiedzi.
- 8) Udzielimy Ci informacji o wyniku rozpatrzenia skargi. Jeśli skarga:
- 1) nie zostanie uwzględniona - wskażemy uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji,
  - 2) zostanie uwzględniona- określimy termin, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym zrealizujemy Twoje żądanie.
- 9) Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
- a) Odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego w Białej Rawskiej. Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania
  - lub
  - b) Złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności).

Data sporządzenie deklaracji: 27.06.2025 r.

Data ostatniej aktualizacji deklaracji: 15.07.2025 r.