

Informacja o dostępności Banku Spółdzielczego w Świeciu

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bs-swiecie.pl

- **Stan dostępności strony internetowej**

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.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

Wtyczka dostosowująca stronę- Zainstalowano wtyczkę Asystent Eye-Able , umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

Opcja powiększania czcionki - Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Obsługa skrótów klawiszowych- Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- Skala szarości
- Wysoki kontrast
- Jasne tło
- Zmiana treści na mowę
- Czytelna czcionka

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez firmę Eya-Able .

b) Dostępność aplikacji mobilnej

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej**

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.

Aplikacja mobilna na podstawie przeprowadzonego audytu wewnętrznego , opartego na wytycznych standardu WCAG 2.1 na poziomie A i AA , informujemy , że obecne wersje aplikacji spełniają te wymagania w 35%.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Aplikacja mobilna spełnia następujące udogodnienia:

- 1.3.3- właściwości zmysłowe,
- 1.3.4- orientacja- wyświetlenie treści w układzie poziomym jak i pionowym,
- 1.4.3- kontrast minimalny,
- 1.4.5- tekst w postaci grafiki,
- 1.4.10-przewijanie ekranu ,
- 1.4.11- kontrast dla treści niebędących tekstem,
- 1.4.12- odstępy w tekście,
- 2.4.3- kolejność fokusu,
- 2.5.2- anulowanie kliknięcia,
- 3.1.2- język części,
- 3.2.1- po oznaczeniu fokusem,
- 3.2.3- konsekwentna nawigacja,
- 3.2.4- konsekwentna identyfikacja
- 3.3.4- zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych)

- c) **Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej (bankowość internetowa)**

- **Stan dostępności bankowości internetowej**

Serwis transakcyjny (bankowość internetowa) 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.

Bankowość internetowa na podstawie przeprowadzonego audytu wewnętrznego , opartego na wytycznych standardu WCAG 2.1 na poziomie A i AA , informujemy , że obecne wersje aplikacji spełniają te wymagania w 35%.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą

2. Bankowość internetowa spełnia następujące udogodnienia:

- 1.3.3- właściwości zmysłowe,
- 1.3.4- orientacja- wyświetlenie treści w układzie poziomym jak i pionowym,
- 1.4.3- kontrast minimalny,
- 1.4.5- tekst w postaci grafiki,
- 1.4.10-przewijanie ekranu ,
- 1.4.11- kontrast dla treści niebędących tekstem,
- 1.4.12- odstępy w tekście,
- 2.4.3- kolejność fokusu,
- 2.5.2- anulowanie kliknięcia,
- 3.1.2- język części,
- 3.2.1- po oznaczeniu fokusem,
- 3.2.3- konsekwentna nawigacja,
- 3.2.4- konsekwentna identyfikacja

- 3.3.4- zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych)

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który dostarczył dostawca rozwiązania z firmy zewnętrznej.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - umowa ramowa
 - regulamin kont dla klientów indywidualnych wraz z załącznikami:

Załącznik nr 1 Przelewy natychmiastowe Express ELIXIR (dawniej zwany: Zasady realizacji przelewów natychmiastowych w systemie Express ELIXIR)

Załącznik nr 2 Instrumenty płatnicze (dawniej zwany: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych)

Załącznik nr 3 Elektroniczne kanały dostępu (dawniej zwany: Zasady udostępniania i funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu)

Załącznik nr 4 Przewodnik dla użytkownika bankowości elektronicznej (internetowej).

Załącznik nr 5 Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)

- klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. wprowadziliśmy nowe elementy do obsługi klientów w naszym banku takie jak „Zasady składania i rozpatrywania skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Świeciu”
 3. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
 4. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
 5. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego, po wcześniejszym umówieniu takiej usługi.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego w Świeciu mieli równy dostęp do naszych usług, bez względu na swoje potrzeby.

Dokumenty, które stosujemy sporządzamy w formie dostępnej, zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731), czyli:

- piszemy je w zrozumiałym sposób
- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami.

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

W naszym banku możesz porozumiewać się również Polskim Językiem Migowym, po wcześniejszym umówieniu takiej usługi.

Masz prawo otrzymać ogólne warunki umów, regulaminy oraz inne informacje (na przykład: stawki oprocentowania, stawki prowizji czy 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.

Takie materiały przygotujemy w ciągu 7 dni od momentu zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty udostępnimy w formach, które są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób, jaki określisz w zgłoszeniu.

Wszystkie niezbędne informacje możesz otrzymać w placówkach banku pod adresem:

1. Centrala w Świeciu ul. Wojska Polskiego 127a ,86-100 Świecie ,
2. Oddział w Bukowcu ul. Dworcowa 29, 86-122 Bukowiec,
3. Oddział w Dragaczu Dragacz 3a, 86-134 Dragacz ,
4. Punkt Kasowy Kościuszki ul. Hallera 7a , 86-100 Świecie ,
5. Punkt Kasowy w Świekatowie ul. Dworcowa 3 ,86-182 Świekatowo ,
6. Punkt Kasowy w Dolnej Grupie ul. Akacyjowa 1, 86-134 Dragacz .

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna.

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

W Banku Spółdzielczym w Świeciu możesz skorzystać z 6 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. **Świecie** , ul. Wojska Polskiego 127a , 86-100 Świecie,
2. **Bukowiec** , ul. Ceynowy 1 86-122 Bukowiec,
3. **Dolna Grupa** , ul. Akacyjowa 1, 86-134 Dragacz,
4. **Świecie**, Al. Jana Pawła II 6C , 86-100 Świecie,
5. **Świecie** , Hallera 7a, 86-100 Świecie,
6. **Świekatowo**, ul. Dworcowa 3, 86-182 Świekatowo.

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://www.bs-swiecie.pl/placowki-i-bankomaty>
- w placówce Banku u pracowników obsługi

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: bank@bs-swiecie.pl lub pod numerem telefonu 52-333-16-10

V. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami. Oznacza, że w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.
3.		Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą.
4.		Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM).

VI. Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.
3.		Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu.

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

W Banku Spółdzielczym w Świeciu mamy 6 dostępnych placówek . Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej.

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Centrala w Świeciu ul. Wojska Polskiego 127a 86-100 Świecie	Bez barier architektonicznych Parking w najbliższym otoczeniu Obsłużymy osobę głuchą Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Bukowcu ul. Dworcowa 29 86-122 Bukowiec	Bez barier architektonicznych Parking w najbliższym otoczeniu Możliwość wejścia z psem asystującym Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
Oddział w Dragaczu Dragacz 3a 86-134 Dragacz	Parking w najbliższym otoczeniu Możliwość wejścia z psem asystującym Dostęp dla osób na wózku z asystentem
Punkt Kasowy w Świekatowie ul. Dworcowa 3a 86-182 Świekatowo	Bez barier architektonicznych Parking w najbliższym otoczeniu Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy Kościuszki ul. Hallera 7a 86-100 Świecie	Bez barier architektonicznych Możliwość wejścia z psem asystującym

Punkt Kasowy w Dolnej Grupie ul. Akacyjowa 1 86-134 Dragacz	Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
	Parking w najbliższym otoczeniu
	Możliwość wejścia z psem asystującym
	Dostęp dla osób na wózku z asystentem

W Banku Spółdzielczym w Świeciu mamy 6 dostępnych bankomatów.

Lokalizacja bankomatu	Zakres dostępności architektonicznej
Świecie ul. Wojska Polskiego 127a 86-100 Świecie	Bez barier architektonicznych
Bukowiec ul. Dworcowa 29 86-122 Bukowiec	Dostęp dla osób na wózku z asystentem
Dolna Grupa Ul. Akacyjowa 1 86-134 Dragacz	Udźwiękowanie bankomatu Dostęp dla osób na wózku z asystentem
Świekatowo ul. Dworcowa 3a 86-182 Świekatowo	Bez barier architektonicznych
Świecie Kościuszki ul. Hallera 7a 86-100 Świecie	Bez barier architektonicznych
Świecie Marianki Al. Jana Pawła II 6C 86-100 Świecie	Bez barier architektonicznych

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej: <https://www.bs-swiecie.pl>.

VII. Skargi na brak dostępności

Masz prawo złożyć skargę na brak dostępności produktu lub usługi, którą świadczymy.

W skardze umieść informacje:

1. Twoje imię i nazwisko,
2. adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu. Możesz podać sposób, w jaki mamy się z Tobą kontaktować. Jeśli tego nie zrobisz, skontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. lub poczty elektronicznej,
3. wskaż produkt lub usługę, których dotyczy skarga,
4. wskaż wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez bank.

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

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. listownie na adres dowolnej placówki banku,
3. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-79419-35326-IEBCI-25
4. e-mailowo na adres: bank@bs-swiecie.pl

Odpowiedź na skargę:

1. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzeć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia prześlemy w formie:
 - 1) pisemnej lub
 - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
5. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 1 i 2), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
6. Odpowiadamy na skargę:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną (z zastrzeżeniem pkt 2) poniżej);
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, podany w formularzu skargi.

Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Świeciu .Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności) z tym, że zawiadomienie to możesz złożyć niezależnie od skargi na brak dostępności składanej do banku

VIII. Dostępność kart płatniczych

- **Stan dostępności kart płatniczych**

Nasze karty płatnicze posiadają ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z karty:

- embos to wypukły numer na karcie, który możesz wyraźnie wyczuć dotykiem. Dotyczy to kart kredytowych.
- na krótszym boku karty znajduje się wcięcie, które wskazuje sposób trzymania karty w terminalach i bankomatach.