

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 27 czerwca 2025r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bskostrzyn.pl

- Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.4.1 Użycie koloru	Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	Oprócz napisów rozszerzonych oraz obrazów tekstu, rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.
1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	Dana treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika.
2.4.2 Strona zatytułowana	Strony internetowe i dokumenty nieinternetowe mają tytuły opisujące temat lub cel.
2.4.3 Kolejność fokusu	Jeśli strona internetowa lub dokument nieinternetowy mogą być nawigowane sekwencyjnie, a kolejność nawigacji wpływa na zrozumienie lub funkcjonalność strony i dokumentu nieinternetowego, komponenty przyjmują fokus w kolejności, dzięki której zachowany jest sens i funkcjonalność treści.
2.4.4 Cel linku	Cel każdego łącza może wynikać z samej treści łącza lub z treści tekstu powiązanego z kontekstem łącza określonym programowo, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
2.4.5 Wiele dróg	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.
2.4.6 Nagłówki i etykiety	Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.
2.4.7 Widoczny fokus	Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.
2.4.8 Lokalizacja	Zapewniona jest informacja, w którym miejscu w zestawie stron internetowych znajduje się użytkownik.
2.4.9 Cel łącza (z samego łącza)	Istnieje mechanizm umożliwiający zidentyfikowanie celu każdego łącza z samej jego treści, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
2.4.10 Nagłówki sekcji	Nagłówki sekcji służą do organizacji treści.
2.4.11 Ostrość nie jest zaciemniona	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent ten nie zostaje całkowicie ukryty ze względu na treść utworzoną przez autora.

2.4.12 Ostrość nie jest zaciemniona (ulepszona)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie zostaje ukryta przez treść utworzoną przez autora.
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	Zmiana ustawień dowolnego komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznie zmiany kontekstu, chyba że użytkownik został poinformowany o takim zachowaniu przed użyciem komponentu.
3.2.3 Spójna nawigacja	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
3.2.5 Zmiana na żądanie	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
3.2.6 Stała pomoc	Strona internetowa zawiera poniższy mechanizm pomocy, który jest powtarzany na wielu stronach internetowych w zestawie stron internetowych i występuje w tej samej kolejności w stosunku do innych treści strony, chyba że użytkownik zainicjuje zmianę: Dane kontaktowe (na dole strony i w zakładce Kontakt dostępnej z zawsze widocznego górnego menu).
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.
3.3.7 Zbędny wpis	Informacje wprowadzone wcześniej przez użytkownika lub dostarczone użytkownikowi, które muszą zostać wprowadzone ponownie w tym samym procesie, są albo automatycznie wypełniane, lub dostępne do wyboru przez użytkownika. Z wyjątkiem sytuacji, gdy: - ponowne wprowadzenie informacji jest niezbędne, - informacje są wymagane w celu zapewnienia bezpieczeństwa treści, - wcześniej wprowadzone informacje są już nieaktualne.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
 - obsługa klawiaturą
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
 - odpowiednie kolory i kontrast
 - wersja wysokokontrastowa

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał zarówno dostawca zewnętrzny, jak i my wewnętrznie.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej**

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wytycznymi, które wynikają z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz z wytycznych WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna spełnia kryteria sukcesu wskazane w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.3.1 Informacje i relacje	Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.
1.3.2 Znacząca kolejność	Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści, prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.
1.3.3 Cechy sensoryczne	Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk
1.3.5 Określanie celu danych wejściowych	Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: • pole zbierające dane służy celowi określonemu w sekcji Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika, oraz • treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.
1.4.1 Użycie koloru	Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
1.4.3 Kontrast (minimalny)	Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1
1.4.5 Obrazy tekstu	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów
1.4.12 Odstępy między znakami	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu
1.4.13 Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu	Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe
2.2.2 Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie	Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm, który może zatrzymać animację tej treści
2.3.1 Trzy błyski lub poniżej progu	Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też

	błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.
2.4.4 Cel łącza (w kontekście)	Cel każdego łącza można określić na podstawie samego tekstu łącza lub tekstu łącza wraz z programowo określonym kontekstem łącza, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejednoznaczny dla użytkowników.
2.4.5 Wiele sposobów	Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.
2.4.6 Nagłówki i etykiety	Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści
2.4.7 Widoczny fokus	Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.
2.5.3 Etykieta w nazwie	W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.
2.5.5 Rozmiar celu	Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS.
3.2.1 Po uzyskaniu fokusu	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
3.2.3 Spójna nawigacja	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane
3.3.1 Identyfikacja błędów	Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

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

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał zarówno dostawca zewnętrzny, jak i my wewnętrznie.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny z wytycznymi, które wynikają z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz z wytycznych WCAG 2.2. 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.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

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

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał zarówno dostawca zewnętrzny, jak i my wewnętrznie.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W Banku Spółdzielczym w Kostrzynie przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:

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 Kantor SGB w bankowości elektronicznej

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

Załącznik nr 6 Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

- 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 standardów obsługi klientów w naszym banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniamy potrzeby osób z niepełnosprawnością.
 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.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego w Kostrzynie 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.

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 udostępniemy w formach, które są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób, jaki określisz w zgłoszeniu.

Wszystkie niezbędne informacje możesz otrzymać w placówce banku pod adresem:

1. Oddział w Kostrzynie, ul. Warszawska 4, 62-025 Kostrzyn,
2. Oddział w Nekli, ul. Zawodzie 18A, 62-330 Nekla,

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V - Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również dzwoniąc pod nr 61 8970 420 (Oddział Kostrzyn) lub 61 4386 060 (Oddział Nekla).

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

W Banku Spółdzielczym w Kostrzynie możesz skorzystać z 2 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się one w następujących lokalizacjach:

1. **Kostrzyn**, ul. Warszawska 4
2. **Nekla**, ul. Zawodzie 18A

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://bskostrzyn.pl/placowki-i-bankomaty/>
- w placówce Banku w dokumencie: Instrukcja obsługi bankomatów zarządzanych przez IT Card S.A.

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: bskostrzyn@bskostrzyn.pl lub przez pod numerem 61 8970 420, 61 4386 060

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.		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).
4.		Możliwość wejścia z psem asystującym

Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednio 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.		Urządzenie z funkcją wpłat
4.		Wypłaty zbliżeniowe

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

W Banku Spółdzielczym w Kostrzynie mamy 2 dostępne oddziały. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Kostrzynie ul. Warszawska 4 62-025 Kostrzyn	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym  Przystanek komunikacji publicznej w pobliżu
Oddział w Nekli ul. Zawodzie 18A 62-330 Nekla	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej:

<https://bskostrzyn.pl/placowki-i-bankomaty/>

VI. 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 wskazać 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 SGB-Banku, nie rozpatrzmy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie na numer telefonu: 61 8970 420, 61 4386 060 – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-60812-16896-FTHHU-24,
5. e-mailowo na adres: bskostrzyn@bskostrzyn.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 rozpatrzyć 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 Kostrzynie.; 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.

VII. 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 pokazuje, jak używać karty w terminalach i bankomatach.