

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 28.06.2025 r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bslubraniec.pl

• Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa jest zgodna/częściowo zgodna/niezgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w 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. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

- odpowiednie kolory i kontrast
- wersja wysokokontrastowa

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu wewnętrznego.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej**

Aplikacja mobilna jest zgodna/częściowo zgodna/niezgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Aplikacja mobilna jest ~~zgodna~~/częściowo zgodna/~~niezgodna~~ z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Nazwa	Poziom
1.3.1	Informacje i relacje - Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.	A
1.3.2	Znacząca kolejność - Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści — prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.	A
1.3.3	Cechy sensoryczne - Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk	A
1.3.5	Określanie celu danych wejściowych - Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: - Pole zbierające dane służy celowi określonemu w sekcji Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika , oraz	AA

	- 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.	A
1.4.3	Kontrast (minimalny) - Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1	AA
1.4.5	Obrazy tekstu - Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst , a nie obraz tekstu	AA
1.4.11	Kontrast elementów nietekstowych - Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów	AA
1.4.12	Odstępy między znakami - W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu , nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu	AA
1.4.13	Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu - Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe	AA
2.2.2	Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie - Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm który może zatrzymać animacje tej treści	A
2.3.1	Trzy błyski lub poniżej progu - Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.	A
2.4.4	Cel łącza (w kontekście) - Cel każdego łącza można określić na podstawie samego tekstu łącza lub tekstu łącza wraz z programowo określonym kontekstem łącza, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejednoznaczny dla użytkowników.	A
2.4.5	Wiele sposobów - Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.	AA

2.4.6	Nagłówki i etykiety - Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.	AA
2.4.7	Widoczny fokus - Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.	AA
2.5.3	Etykieta w nazwie - W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.	A
2.5.5	Rozmiar celu - Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS	AA
3.2.1	Po uzyskaniu fokusu - Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu	A
3.2.3	Spójna nawigacja - Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.	AA
3.2.4	Spójna identyfikacja - Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane	AA
3.3.1	Identyfikacja błędu - Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.	A
3.3.2	Etykiety lub instrukcje - Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.	A

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

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

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu wewnętrznego.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny 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 2.2.

Serwis transakcyjny jest zgodny z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.3.3 Właściwości zmysłowe	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.
1.3.4 Orientacja	Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, chyba że określona orientacja wyświetlania jest istotna.
1.4.5 Obrazy tekstu	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu.
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
1.4.12 Odstępy w tekście	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.
2.2.1 Dostosowanie czasu	Czas aktywnej sesji użytkownika może zostać odświeżona za pomocą mechanizmu.
2.4.11 Fokus niezakryty (minimum)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
2.4.12 Fokus niezakryty (ulepszony)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie może być zakryta przez treść stworzoną przez autora
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	W przypadku funkcjonalności, które są wywoływane za pomocą pojedynczego wskaźnika, co najmniej jedno z poniższych twierdzeń jest prawdziwe: Brak zdarzenia w górę; przerwanie; cofnięcie; przywrócenie.
3.1.2 Język części	Język naturalny każdej części lub frazy zawartej w treści może być określony programowo, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.
3.2.1 Reagowanie na fokus	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.
3.2.5 Zmiana na żądanie*	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym,	Gdy użytkownik przeprowadza transakcje finansowe, modyfikuje lub usuwa dane w systemach przechowywania danych, nad którymi ma kontrolę, albo udziela odpowiedzi na testy co najmniej

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

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

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu wewnętrznego.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarym

Bank 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 Kantor SGB w bankowości elektronicznej (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w ramach usług 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. ujęliśmy w planie szkolenia dla pracowników naszych placówek oraz centrali z zakresu obsługi osób niewidzących, głuchych/niedosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami.
4. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
5. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
6. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

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 zostały sporządzone 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 umożliwiających 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 posługuje się standardem prostego języka. Bank zapewnia również możliwość porozumiewania się w Polskim Języku Migowym.

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 placówce Banku pod adresem ul. Ogrodowa 7, 87-890 Lubraniec, która spełnia wymogi dostępności architektonicznej, opisane szerzej w pkt VI, jak również na infolinii Banku pod numerem +48 54 286 30 84.

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

W Banku Spółdzielczym w Kowalu możesz skorzystać z 7 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

- Lubraniec, ul. Ogrodowa 7
- Izbica Kujawska, ul. Narutowicza 3a
- Boniewo, ul. Szkolna 7
- Chodecz, ul. Apteczna 2

Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: centrala@bslubraniec.sgb.pl / za pośrednictwem infolinii pod numerem +48 54 286 30 84

V. Dostępność architektoniczna

Nasze 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.
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).

Ikony, którymi oznaczamy 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 mamy 4 dostępne oddziały. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Lubrańcu ul. Ogrodowa 7 87-890 Lubraniec	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Chodczu Ul. Apteczna 2, 87-860 Chodecz	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Izbicy Kuj. Ul. Narutowicza 3a, 87-865 Izbica Kujawska	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

Do Oddziału w Boniewie można wejść z psem asystującym oraz każda posiada parking w najbliższym otoczeniu.

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 naszego 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) na piśmie - osobiście w siedzibie Banku albo wysłana przesyłką pocztową albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-90106-99429-WDTHI-25
- 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Banku;
- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem e-mail centrala@bslubraniec.sgb.pl lub numerem telefonu +48 54 286 30 84

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 zawsze 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.