Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: **15.10.2026 r.**

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.piastowskibs.com.pl

- **Stan dostępności strony internetowej**

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.1.1 Treść nietekstowa	Część grafik zawiera tekst alternatywny
1.3.1 Informacje i relacje	Struktura nagłówków jest częściowo logiczna
2.1.1 Klawiatura	Podstawowa nawigacja możliwa za pomocą klawiatury
2.4.4 Cel linku (w kontekście)	Część linków posiada zrozumiały opis

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
    - programy powiększające (lupy ekranowe)
    - obsługa klawiaturą
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
    - możliwość zmiany kontrastu (tryb wysokiego kontrastu),
    - opcja powiększania tekstu bez utraty czytelności strony,
    - jednolity i zrozumiały układ treści nawigacyjnej i informacyjnej,
    - formularze dostępne dla czytników ekranu,
    - brak treści migoczących lub powodujących dyskomfort wizualny,
    - responsywny interfejs dostosowany do różnych urządzeń (desktop/mobile).

Tę informację sporządziliśmy na podstawie przeglądu, który wykonaliśmy wewnętrznie.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej**

Aplikacja SGB Mobile jest zgodna z wymaganiami ustawy o dostępności oraz wytycznymi WCAG 2.1. Dbamy o to, aby z naszej aplikacji mogli wygodnie korzystać wszyscy użytkownicy, także osoby ze szczególnymi potrzebami.

Co działa zgodnie z zasadami dostępności?

Struktura i czytelność treści

- Informacje są odpowiednio oznaczone, aby programy (np. czytniki ekranu) mogły je poprawnie odczytać.
- Kolejność wyświetlania treści jest logiczna i zgodna z ich znaczeniem.

- Instrukcje nie opierają się wyłącznie na wyglądzie (np. kształcie czy kolorze), ale są też opisane tekstowo.
- Formularze i pola wprowadzania danych.
- Każde pole formularza ma jasno określony cel (np. nazwa, adres e-mail).
- Błędy w formularzach są opisane w sposób zrozumiały dla użytkownika.
- Każdy ekran aplikacji ma czytelny tytuł, który informuje, czego dotyczy lub co można na nim zrobić.
- Język aplikacji jest określony w taki sposób, aby czytniki ekranu mogły go poprawnie rozpoznać.
- Użytkownik może powiększyć tekst bez utraty treści, czy możliwości korzystania z aplikacji.

Kolory i kontrast

- Kolor nie jest jedynym sposobem przekazywania informacji (np. linki są również podkreślone).
- Tekst ma odpowiedni kontrast, aby był czytelny.
- Elementy graficzne (np. przyciski) mają odpowiedni kontrast.

Animacje i migające elementy

- Aplikacja nie zawiera elementów błyskających częściej niż 3 razy na sekundę (mogą wywołać atak u osób z epilepsją).

Nawigacja i interakcja

- Odniesienia mają jasno określony cel (np. opis tekstowy).
- Istnieje kilka sposobów nawigacji po aplikacji.
- Nagłówki i etykiety są zrozumiałe i pomocne w poruszaniu się.
- Przyciski i interaktywne elementy są wystarczająco duże.
- Podczas korzystania z klawiatury lub technologii wspomagających, fokus przechodzi po elementach w logicznej kolejności, dzięki czemu łatwo wykonać zadanie.
- Aplikacja wykonuje akcję dopiero po zakończeniu dotknięcia ekranu, dzięki czemu użytkownik może zrezygnować z przypadkowo rozpoczętego działania.

Spójność i przewidywalność

- Nawigacja jest spójna na wszystkich ekranach.
- Przyciski o tej samej funkcji mają taką samą nazwę.
- Zmiana ustawień lub wybranie opcji nie powoduje automatycznego przejścia do innego ekranu ani wykonania akcji, chyba- że użytkownik został o tym wcześniej poinformowany.
- Przed wykonaniem ważnych operacji, takich jak przelew, zmiana danych lub ich usunięcie, użytkownik może sprawdzić i poprawić wprowadzone informacje, potwierdzić operację lub- jeśli to możliwe- cofnąć wykonane działania.

Udogodnienia dla użytkowników

Aplikacja obsługuje technologie asystujące, takie jak:

- Klawiatura (możliwość nawigacji bez dotyku).
- Czytniki ekranu (TalkBack na Androidzie, VoiceOver na iOS).

Informacja została przygotowana na podstawie wewnętrznego audytu dostępności.

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał Bank Zrzeszający wewnętrznie.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Naszą bankowość internetową SGB24 dostosowaliśmy do standardów WCAG 2.1. Oznacza to, że nasza strona jest przyjazna dla wszystkich użytkowników, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

Co działa zgodnie z zasadami dostępności?

- **Strona ma logiczną strukturę**. Treści są ułożone w logicznej kolejności i można je łatwo odczytać za pomocą programów wspomagających.
- **Tytuły stron są unikalne i opisowe.** Treść jest hierarchicznie podzielona za pomocą nagłówków (H1-H6), które precyzyjnie opisują sekcje.
- **Kod strony jest poprawny składniowo.** Pozwala zapewnić to stabilną interpretację treści przez przeglądarki i technologie wspomagające.
- **Instrukcje nie opierają się tylko na kolorze czy kształcie**. Użytkownik rozumie, co zrobić, nawet jeśli nie widzi kolorów lub nie słyszy dźwięków.
- **Tekst ma dobry kontrast.** Tekst jest czytelny dzięki wystarczającemu kontrastowi z tłem (min. 4,5:1).
- **Tekst można powiększyć.** Tekst jest czytelny, nawet gdy powiększymy go do 200%.
- **Treść nie wymaga przewijania w dwóch kierunkach.** Strona dobrze wygląda na małych urządzeniach. Nie trzeba przewijać w bok ani w dół.
- **Elementy graficzne są czytelne.** Przyciski, ikony i inne grafiki mają wystarczający kontrast
  i są zrozumiałe.
- **Dodatkowe treści są czytelne.** Komunikaty o stanie (np. potwierdzenie wysłania formularza, błąd ładowania) są programowo dostępne dla technologii wspomagających bez konieczności ustawiania na nich fokusu.
- **Strona działa z klawiaturą.** Wszystkie elementy można obsługiwać za pomocą klawiatury, nie utrudniając użytkownikowi korzystania.
- **Nawigacja jest spójna**. Menu i inne powtarzające się elementy wyglądają i działają tak samo na każdej podstronie.
- **Formularze mają etykiety i podpowiedzi**. Pola do wpisywania danych są opisane, a w razie błędu użytkownik dostaje wskazówki, jak go poprawić.
- **Strona ma ustawiony język**. Programy wspomagające mogą rozpoznać, w jakim języku jest strona.
- **Tekstu nie wyróżniamy jedynie kolorem**. Kolor nie jest jedynym sposobem, aby pokazać informacje, wskazać co zrobić, czekać na odpowiedź lub wyróżnić coś na obrazku.
- **Linki są dobrze opisane.** Cel każdego linku wynika z samej treści linku.
- **Można pomijać bloki treści**. Dostępny jest mechanizm, który umożliwia pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach.
- **Długość sesji może być przedłużona.** Komunikaty o stanie sesji są programowo dostępne dla technologii wspomagających bez konieczności ustawiania na nich fokusu. Przedłużenie sesji systemowej może zostać dokonane jednym przyciskiem.
- **Kontekst nie zmieni się bez Twojej akceptacji.** Przyjęcie fokusu przez element (np. pole formularza) lub wprowadzenie danych do niego nie powoduje nieoczekiwanej, nagłej zmiany kontekstu.
- **Działania o poważnych konsekwencjach wymagają potwierdzenia.** Użytkownik ma możliwość sprawdzenia, potwierdzenia lub cofnięcia wprowadzonych danych, zlecając przelew lub zlecenie stałe.
- **Ruchome elementy na stronie mogą zostać zatrzymane.** Użytkownik ma możliwość zatrzymania automatycznie uruchamianych, ruchomych treści.
- **Dostęp do zawartości strony jest dostępny na kilka sposobów.** Użytkownicy mają możliwość skorzystania z kilku metod odnalezienia treści, do metod dodatkowych klasyfikujemy mapę strony.

- **Identyczne elementy interfejsu są spójnie oznaczane.** Użytkownik otrzymuje dodatkową wizualną wskazówkę co do funkcjonowania elementu na stronie. Elementy są pogrupowane według określonych schematów co ułatwia ich rozpoznawanie

Skąd mamy te informacje?
Bank Zrzeszający przeprowadził audyt dostępności – zarówno z pomocą zewnętrznych ekspertów, jak i wewnętrznego zespołu testerów.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

1. **Uprościliśmy język w dokumentach dla klientów indywidualnych. Są to:**

- Regulamin kont dla klientów indywidualnych (dawniej zwany: Regulamin świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych 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 – w tym: wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem)
- dokumenty w procesach kredytów konsumenckich,
- dokumenty w procesach kredytów zabezpieczonych hipotecznie,

- dokumenty w procesach otwierania rachunków bankowych,
- Regulamin wypłat w obrocie dewizowym,
- dokumenty w zakresie stosowania środków bezpieczeństwa finansowego,
- dokumenty w procesach przenoszenia rachunków bankowych.

2. Przeszkoliliśmy wybranych pracowników naszych placówek z zakresu obsługi osób niewidzących, głuchych i słabosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami (Akademia dostępności finansowana ze środków PARP).
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. Zawarliśmy umowę z firmą Wspólny TON na obsługę tłumacza migowego online (PJM). Umożliwia ona osobom głuchym i słabosłyszącym dostęp do tłumacza w czasie rzeczywistym w placówkach banku.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Piastowskiego Banku Spółdzielczego w Janikowie 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, czyli:

- piszemy je w zrozumiały sposób,
- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami,
- zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników Oddziałów oraz Centrali z zasad prostego języka.

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 przybyciu do placówki połączymy się z tłumaczem Polskiego Języka Migowego, który udzieli Ci niezbędnego wsparcia.

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.

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 placówce banku pod adresem:

1. Oddział w Janikowie ul. Przemysłowa 4, 88-160 Janikowo
2. Oddział w Gniewkowie ul. Dworcowa 4, 88-140 Gniewkowo
3. Oddział w Trzemesznie Plac św. Wojciecha 6, 62-240 Trzemeszno

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

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

W Piastowskim Banku Spółdzielczym w Janikowie możesz skorzystać z 4 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. **Janikowo**, ul. Przemysłowa 4
2. **Gniewkowo**, ul. Dworcowa 4
3. **Trzemeszno**, Plac św. Wojciecha 6

Bankomaty oraz wpłatomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
• Klawiatura numeryczna z wypukłymi oznaczeniami i punktami orientacyjnymi (np. wypukła kropka na klawiszu 5) umożliwiająca obsługę osobom z niepełnosprawnością wzroku,
• Możliwość obsługi urządzenia z poziomu wózka inwalidzkiego – bankomaty spełniają wymagania dotyczące wysokości i przestrzeni manewrowej,
• Ekran o wysokim kontraście i powiększone czcionki – poprawa czytelności,
• Jasne i intuicyjne menu oraz uproszczona nawigacja,
• Informacje na ekranie dostępne w języku polskim oraz dodatkowo w języku angielskim.

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz*:*

- na stronie: https://www.piastowskibs.com.pl/bankomaty
- w placówce Banku w dokumencie: Zasady działania bankomatów i wpłatomatów.

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: sekretariat@piastowskibs.sgb.pl. lub pod numerem 52 358 39 40

V. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektoniczne. 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).

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.

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

W Piastowskim Banku Spółdzielczym w Janikowie mamy 3 dostępne oddziały. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Janikowie ul. Przemysłowa 4 88-160 Janikowo	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Gniewkowie ul. Dworcowa 4 88-140 Gniewkowo	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Trzemesznie Plac Kilińskiego 3 62-240 Trzemeszno	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon z graficznym opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej https://www.piastowskibs.com.pl

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 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, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:
1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie na numer telefonu: 52 358 39 40 (opłata zgodna z taryfą operatora) – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-82498-96210-ICAVC-24,
5. e-mailowo na adres: sekretariat@piastowskibs.sgb.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 przekażemy 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 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 Zarządu Piastowskiego Banku Spółdzielczego w Janikowie. 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:

- karty kredytowe: embos to wypukły numer na karcie, który możesz wyraźnie wyczuć dotykiem
- karty debetowe: na krótszym boku karty znajduje się wcięcie, które pokazuje, jak używać karty w terminalach i bankomatach.