



Informacja o dostępności

(informacja aktualna na dzień: 28.06.2025 r.)

Spis treści:

Spis treści

I.	Dostępność cyfrowa	3
1.	Dostępność strony internetowej www.sgb.pl	3
2.	Dostępność aplikacji mobilnej SGB Mobile	4
3.	Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank (wersja dla urządzeń z systemem operacyjnym Android)	6
4.	Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank BSZŁ w Łowiczu (wersja dla urządzeń z systemem operacyjnym iOS)	8
5.	Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (Android)	10
6.	Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (iOS)	12
7.	Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej (Internet Banking- interfejs standardowy)	14
8.	Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej (Internet Banking- interfejs mobilny)	16
II.	Dostępność usług w kanale stacjonarnym	18
III.	Dostępność komunikacyjno-informacyjna	18
IV.	Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty oraz wpłatomaty	19
V.	Dostępność architektoniczna	20
VI.	Skargi na brak dostępności	27
VII.	Dostępność kart płatniczych	28

I. Dostępność cyfrowa

1. Dostępność strony internetowej www.sgb.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	Dana treść staje się widoczna po najechaniu kursorem, a po zmianie miejsca kursora znika.
2.4.2 Strona zatytułowana	Strony internetowe i dokumenty nieinternetowe mają tytuły opisujące temat lub cel.
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.
2.4.8 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.
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.
3.2.6 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 dolnego menu).
--	--

- Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje** - Bank posiada responsywną stronę internetową

Tę informację sporządziliśmy na podstawie wewnętrznej weryfikacji.

2. Dostępność aplikacji mobilnej SGB Mobile

Stan dostępności aplikacji mobilnej SGB Mobile

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 określone 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 animacje 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 błędu	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 otrzymaliśmy z SGB Banku S.A.

3. Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank (wersja dla urządzeń z systemem operacyjnym Android)

Status pod względem zgodności z ustawą

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 (contentDescription 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)

13) Dokumentacja i wsparcie:

- Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności

Wyłączenia:

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

Tę informację sporządziliśmy na podstawie deklaracji dostępności przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

4. Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank BSZŁ w Łowiczu (wersja dla urządzeń z systemem operacyjnym iOS)

Status pod względem zgodności z ustawą

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.

Dokumentacja i wsparcie

- Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane | z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności (np. funkcja kantoru i dostęp do dokumentów na nośniku blockchain).

Tę informację sporządziliśmy na podstawie deklaracji dostępności przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

5. Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (Android)

Status pod względem zgodności z ustawą

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.

Elementy graficzne

- **Elementy tła uniemożliwiające interakcję**
W niektórych widokach aplikacji zastosowano tła graficzne lub animacje, które kolidują z elementami interaktywnymi. Może to skutkować brakiem możliwości wykonania działań w aplikacji.
- **Brak niektórych tekstów alternatywnych**
Część istotnych elementów interaktywnych, takich jak przyciski z ikonami, grafiki pełniące funkcję linków lub przycisków, nie posiada opisów alternatywnych (atrybutów contentDescription). Powoduje to, że technologie asystujące (np. TalkBack) nie przekazują użytkownikowi informacji o ich przeznaczeniu.

Kolory

- **Brak pełnego wsparcia dla trybu wysokiego kontrastu**
Aplikacja nie reaguje w pełni na systemowe ustawienia wzmocnienia kontrastu. Elementy interfejsu nie zmieniają wyglądu zgodnie z oczekiwaniami użytkowników korzystających z tej funkcji.
- **Obsługa trybu ciemnego**
Aplikacja obsługuje tylko tryb jasny (Light Mode). Nie reaguje na zmiany w ustawieniach aplikacji.
- **Niewystarczający kontrast między tekstem a tłem**
Niektóre teksty i ikony w aplikacji mają niski kontrast względem tła, co utrudnia ich odczytanie osobom słabowidzącym lub w warunkach słabego oświetlenia.

Elementy interaktywne

- **Niektóre elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające**
Część przycisków i kontrolki nie jest prawidłowo oznaczona dla technologii wspomagających. Przykładowo, niektóre elementy nie mają roli button, checkbox itp., co utrudnia ich interpretację przez czytniki ekranu.
- **Problemy z interakcją przy użyciu urządzeń wskazujących**
Nie wszystkie elementy są dostosowane do obsługi za pomocą alternatywnych urządzeń wskazujących
- **Nie zawsze jest informacja o zmianach kontekstu**
Przejęcia między ekranami lub zmianami stanu (np. pojawienie się nowego widoku) nie są anonsovane przez technologie wspomagające. Użytkownik może nie być świadomy, że interfejs uległ zmianie.
- **Komunikaty o stanie nie są poprawnie oznajmiane**

Komunikaty informujące o stanie aplikacji (np. „Dane zapisane”, „Błąd połączenia”) nie są odczytywane przez czytniki ekranu ani odpowiednio oznaczone jako ważne dla użytkownika.

- **Stan niektórych kontroltek interfejsu nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikowi**

Stan niektórych przełączników, pól wyboru czy przycisków nie jest anonsowany, przez co użytkownik nie wie, czy dana funkcja jest włączona, wyłączona lub aktywna.

Elementy obowiązkowe

- **Nie wszystkie elementy aktywne są prawidłowo oznaczone**

W widokach aplikacji występują elementy aktywne bez prawidłowego oznaczenia adekwatnie do przeznaczenia. Powoduje to problemy z poprawną identyfikacją danego elementu.

- **Brak semantycznych nagłówków**

Teksty pełniące funkcję nagłówków (np. tytuły sekcji) nie są odpowiednio oznaczone (np. brak tagów lub ich odpowiedników w strukturze dostępności), co zaburza logiczną strukturę dokumentu dla technologii wspomagających.

- **Etykiety formularzy niedostępne**

Pola formularzy nie posiadają powiązanych etykiet (labelFor lub aria-label), przez co użytkownicy korzystający z czytników ekranu mogą mieć trudności z ich identyfikacją

- **Brak oznaczenia pól obowiązkowych**

Obowiązkowe pola formularza nie są oznaczone w sposób jednoznaczny przed próbą wysłania danych, co może powodować błędy i frustrację użytkownika.

- **Brak informacji o oczekiwanym formacie danych**

Pola formularzy nie informują użytkownika, jakiego formatu danych się oczekuje, co utrudnia ich poprawne wypełnienie.

Prezentacja wizualna

- **Niektóre elementy interfejsu są niedostępne dla technologii wspomagających**

Elementy aplikacji (np. niestandardowe komponenty) nie są eksponowane w strukturze dostępności i nie są rozpoznawane przez czytniki ekranu.

- **Fokus elementów niewidoczny**

W niektórych przypadkach brak widocznego wskaźnika fokusu (np. obramowania) powoduje, że użytkownik nie wie, który element jest aktualnie aktywny.

- **Aplikacja nie uwzględnia ustawienia systemowego „Ogranicz animacje”**

Animacje są odtwarzane niezależnie od preferencji użytkownika, co może być problematyczne dla osób z nadwrażliwością na ruch.

Formularze

- **Etykiety pól nie są dostępne**

Etykiety pól formularza nie są bezpośrednio powiązane z polami w taki sposób, aby czytnik technologii wspomagających je wykrył.

- **Obowiązkowe pola formularza nie są odpowiednio oznaczone**

Przy obowiązkowych polach formularza jest brak informacji o obligatoryjności pola do czasu próby wysłania formularza.

- **Obowiązkowe pola formularza nie zawierają informacji o oczekiwanym typie wprowadzanych danych**

Pola formularza nie posiadają informacji o oczekiwanym typie danych, co utrudnia użytkownikowi poprawne uzupełnienie formularza.

- **Brak sugestii dotyczących formatu wprowadzanych danych**
Pola formularza nie zawierają sugestii o formacie wprowadzanych danych, co dodatkowo może utrudnić poprawne wypełnienie formularza.

Nawigacja

- **Brak logicznej kolejności fokusu**
Fokus klawiatury lub czytnika ekranu przemieszcza się w sposób nieintuicyjny, co zaburza nawigację. Przykładowo, niektóre elementy są pomijane lub czytane w losowej kolejności.
- **Problemy z czytelnością nagłówków**
Niektóre nagłówki są łamane na kilka linii i odczytywane w sposób niepełny lub nielogiczny, co może dezorientować użytkownika.

Możliwość obsługi

- **Brak kontroli nad limitem czasu aktywności**
Aplikacja automatycznie wylogowuje użytkownika po określonym czasie bezczynności, bez możliwości jego wydłużenia lub zatrzymania. Może to utrudnić korzystanie z aplikacji osobom potrzebującym więcej czasu na wykonanie czynności.
- **Brak wsparcia dla zmiany orientacji ekranu**
Interfejs aplikacji nie wspiera wyświetlania w trybie poziomym (landscape), co ogranicza korzystanie z aplikacji na większych ekranach lub przez osoby, które preferują inną orientację.
- W przypadku trudności z korzystaniem z aplikacji dostępne są alternatywne formy kontaktu lub realizacji usługi – np. przez infolinię, stronę internetową lub wizytę w placówce banku.

6. Deklaracja dostępności Nasz Bank Junior (iOS)

Status pod względem zgodności z ustawą

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.

Niedostępne elementy i treści

- Elementy tła uniemożliwiają interakcję – elementy tła ekranów aplikacji powodują, że interakcja z niektórymi przyciskami (np. „Zaczynamy!” na ekranie startowym aplikacji) jest niemożliwa, co skutkuje ograniczeniem funkcjonalności aplikacji.
- Brak tekstów alternatywnych – elementy interaktywne (np. ikony przycisków, obrazy pełniące funkcję linków) nie posiadają tekstów alternatywnych. Użytkownik nie uzyska dodatkowych informacji na temat takich elementów.
- Nie wszystkie elementy interfejsu aplikacji współpracują z mechanizmem wzmocnienia kontrastu – niektóre elementy interfejsu (np. teksty nagłówków) nie reagują na ustawienie wzmocnienia kontrastu co może zwiększać problem z poprawnym odczytaniem interfejsu przez użytkownika.

- Elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające – elementy widoków aplikacji są nieprawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające, np.: brak informacji, że przycisk jest przyciskiem.
- Elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez urządzenia wskazujące – urządzenie wskazujące nie zawsze są w stanie prawidłowo zinterpretować elementy interfejsu, co skutkuje trudnościami w interakcji z tymi elementami.
- Brak informacji o zmianach kontekstu – zmiany kontekstu widoków nie są anonsowane użytkownikowi (np. zmiana stanu ekranu kodu BLIK). Brak takiej informacji powoduje, że użytkownik nie jest świadomy zmian które zaszły na obecnie wyświetlanym widoku.
- Komunikaty o stanie nie są poprawnie oznajmiane – użytkownicy nie otrzymują informacji o wyświetlanych komunikatach w aplikacji, np. „Dane zapisane” lub „Błąd połączenia”.
- Stan kontrolek interfejsu nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikowi – użytkownikowi nie jest anonsowany aktualny stan kontrolek.
- Brak odczekowania jako nagłówek – treści będące nagłówkiem nie posiadają odczekowania jako nagłówek.
- Brak dostępu do niektórych elementów – mechanizmy technologii wspomagających nie mają dostępu do niektórych elementów widoku (np. przycisk historii). Ogranicza to w pewien sposób możliwość interakcji z aplikacją.
- Brak skalowania czcionek – czcionki w aplikacji nie skalują się zgodnie z ustawieniami systemowymi telefonu. Może to powodować problemy w odczytaniu elementów interfejsu przez osoby słabowidzące.
- Fokus niektórych elementów nie jest widoczny - elementy widoków aplikacji (np. pole tekstowe z nazwą profilu) nie prezentują swojego fokusu, przez przykrycie tej informacji przez tło widoku.
- Etykiety pól nie są dostępne – etykiety pól formularza nie są bezpośrednio powiązane z polami w taki sposób, aby czytnik technologii wspomagających je wykrył.
- Obowiązkowe pola formularza nie są odpowiednio oznaczone – przy obowiązkowych polach formularza jest brak informacji o obligatoryjności pola do momentu próby wysłania formularza.
- Obowiązkowe pola formularza nie zawierają informacji o oczekiwanym typie wprowadzanych danych – pola formularza nie posiadają informacji o oczekiwanym typie danych, co utrudnia użytkownikowi poprawne uzupełnienie formularza.
- Brak sugestii dotyczących formatu wprowadzanych danych – pola formularza nie zawierają sugestii o formacie wprowadzanych danych, co dodatkowo może utrudnić poprawne wypełnienie formularza.
- Brak logicznej kolejności nawigacji za pomocą klawiatury – nawigacja za pomocą klawiatury nie odbywa się w logicznej kolejności oraz zdarza się że fokus elementów nie jest widoczny.
- Kolejność odczytywania komunikatów może sprawiać problemy – nagłówki widoków aplikacji nie są czytane całościowo. Podzielone są na 2 linie, np.: „Kod BLIK”.
- Brak możliwości zmiany limitu czasu – ze względów bezpieczeństwa nie ma możliwości sterowania limitami czasu.
- Brak możliwości zmiany orientacji ekranu – aplikacja nie wspiera wyświetlania interfejsu w zmienionej orientacji ekranu (landscape).

- Brak alternatywnych form realizacji usług – aplikacja nie informuje o alternatywnych kanałach kontaktu (np. infolinia, oddział, strona WWW).

Tę informację sporządziliśmy na podstawie deklaracji dostępności przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

7. Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej (Internet Banking-interfejs standardowy)

Status pod względem zgodności z ustawą

Strona internetowa 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.

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.

Tę informację sporządziliśmy na podstawie deklaracji dostępności przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

8. Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej (Internet Banking-interfejs mobilny)

Status pod względem zgodności z ustawą

Strona internetowa 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.

Struktura treści i nawigacja

- **Brak logicznej struktury nagłówków** Strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.
- **Puste linki** W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących..
- **Brak widocznego fokusu** Niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.
- **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- **Brak wyszukiwarki** Na stronie nie zastosowano mechanizmu ułatwiającego szybkie odnajdywanie treści, co może negatywnie wpływać na użyteczność dla użytkowników z niepełnosprawnościami.
- **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia** Niektóre akcje powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika..

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 podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu** Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.
- **Brak wsparcia autouzupełniania** Niektóre pola nie obsługują funkcji autouzupełniania, co obniża dostępność formularzy.
- **Brak oznaczenia pól jako obowiązkowych** Pola wymagane nie są oznaczone odpowiednimi atrybutami, np. aria-required, co utrudnia ich identyfikację.

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.
- **Nieprzystosowane jednostki czcionek** W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- **Skrypt usuwa fokus** W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury..
- **Użycie przestarzałych tagów HTML** W kodzie znajdują się znaczniki niezgodne z aktualnymi standardami dostępności, co może powodować błędne interpretacje przez przeglądarki i technologie wspomagające.

Wyłączenia

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

Tę informację sporządziliśmy na podstawie deklaracji dostępności przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W BSZŁ w Łowiczu przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:

1. formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (napisane prostym językiem),
2. zapewniliśmy szkolenia dla pracowników obsługi naszych placówek oraz centrali z zakresu obsługi osób niewidzących, głuchych/niedosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami (Centrum Rozwoju Finansów),
3. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów,
4. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

W naszym banku 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 placówce banku pod adresem:

1. **Oddział Łowicz** ul. Stary Rynek 18, 99-400 Łowicz
 - **Punkt Obsługi Bankowej w Łowiczu** ul. Starzyńskiego 10/12 (Kaufland), 99-400 Łowicz
 - **Punkt Obsługi Bankowej w Łowiczu** ul. Tuszewska 45 (Intermarche), 99-400 Łowicz
2. **Oddział Bielawy** ul. Rynek 1, 99-423 Bielawy
3. **Oddział Chąśno** Chąśno 55, 99-413 Chąśno
4. **Oddział Dmosin** Dmosin 11, 95-061 Dmosin
 - **Punkt Obsługi Bankowej w Kołacinie** Kołacin 14b, 95-061 Kołacin
5. **Oddział Domaniewice** ul. Główna 3, 99-434 Domaniewice
6. **Oddział Godzianów** ul. Klonowa 3, 96-126 Godzianów
7. **Oddział Jeżów** ul. Pisarskiego 14, 95-047 Jeżów
8. **Oddział Kocierzew** Kocierzew 92, 99-414 Kocierzew
9. **Oddział Lesznów** ul. Słoneczna 223, 05-506 Lesznów
 - **Punkt Obsługi Bankowej w Gołkowie** ul. Główna 14, 05-502 Gołków

- **Punkt Obsługi Bankowej w Jabłonowie** Centrum ASG-PL ul. Nadrzeczna 7c, 05-552 Jabłonowo
- **Punkt Obsługi Bankowej w Mrokowie** Aleja Krakowska 25/5, 05-552 Mroków
- **Punkt Obsługi Bankowej w Nowej Iwicznej** ul. Krasickiego 35, 05-500 Nowa Iwiczna
- 10. **Oddział Lipce Reymontowskie** ul. Targowa 2, 96-127 Lipce Reymontowskie
- 11. **Oddział Nieborów** Aleja Lipowa 94, 99-416 Nieborów
 - **Punkt Obsługi Bankowej w Bednarach** ul. 10 Pułku Piechoty 1, 99-416 Bednary
- 12. **Oddział Sadkowice** Sadkowice 129A lok.nr 3, 96-206 Sadkowice
 - **Punkt Obsługi Bankowej w Lubani** Lubania 90, 96-208 Lubania
- 13. **Oddział Słupia** Słupia 135, 96-128 Słupia
- 14. **Oddział Teresin** ul. Szymanowska 14, 96-515 Teresin
- 15. **Oddział Wiskitki** ul. Strażacka 1, 96-315 Wiskitki
 - **Punkt Obsługi Bankowej w Baranowie** ul. Bankowa 1, 96-314 Baranów
- 16. **Oddział Zduny** Zduny 1H, 99-440 Zduny

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie

V – Dostępność architektoniczna.

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

W BSZŁ w Łowiczu możesz skorzystać z 24 bankomatów. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. **Łowicz** Kaufland ul. Starzyńskiego 10/12
2. **Łowicz** Stary Rynek 18 (od strony ulicy Zduńskiej, przy wejściu do Oddziału w Łowiczu).
3. **Łowicz** ul. Stary Rynek 18
4. **Baranów** ul. Bankowa 1
5. **Chąśno** 55
6. **Dmosin** 11
7. **Domaniewice** ul. Główna 3
8. **Godzianów** ul. Klonowa 3
9. **Gołków** ul. Główna 14
10. **Jabłonowo** ul. Nadrzeczna 7c, Centrum ASG-PL
11. **Jeżów** ul. Pisarskiego 14
12. **Kaski** ul. Królewska 38
13. **Kocierzew** 92
14. **Kołacın** 14b
15. **Lipce Reymontowskie** ul. Targowa 2
16. **Lubania** 90
17. **Lesznowola** ul. Gminna 56
18. **Mroków** Al. Krakowska 25/5
19. **Nieborów** Aleja Lipowa 94
20. **Nowa Iwiczna** ul. Krasickiego 35
21. **Słupia** 135
22. **Teresin** ul. Szymanowska 14

23. **Wiskitki** ul. Strażacka 1
24. **Zduny** 1h

Funkcjonalności związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://www.bszl.com.pl/bs/oddzialy/4>

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: bszl@bszl.com.pl lub przez infolinię pod numerem 800 888 888.

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).
5.		Parking w najbliższym otoczeniu
6.		Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
7.		Możliwość wejścia z psem asystującym

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

W Banku Spółdzielczym Ziemi Łowickiej w Łowiczu mamy 26 dostępnych placówek. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział/ POB	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział Łowicz ul. Stary Rynek 18 99-400 Łowicz	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Łowiczu ul. Starzyńskiego 10/12 (Kaufland) 99-400 Łowicz	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Łowiczu ul. Tuszewska 45 (Intermarche) 99-400 Łowicz	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Bielawy ul. Rynek 1 99-423 Bielawy	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Możliwość wejścia z psem asystującym

Oddział Chąśno 99-413 Chąśno 55	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Dmosin 95-061 Dmosin 11	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Kołacinie Kołacin 14b 95-061 Kołacin	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Domaniewice ul. Główna 3 99-434 Domaniewice	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Godzianów ul. Klonowa 3 96-126 Godzianów	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym

	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Jeżów ul. Pisarskiego 14 95-047 Jeżów	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Kocierzew 99-414 Kocierzew 92	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Lesznów ul. Słoneczna 223 05-506 Lesznów	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowy  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Gołkowie ul. Główna 14 05-502 Gołków	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym

	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Jabłonowie Centrum ASG-PL ul. Nadrzeczna 7c	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Mrokwie Aleja Krakowska 25/5 05-552 Mroków	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Nowej Iwicznej ul. Krasickiego 35 05-500 Nowa Iwiczna	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Lipce Reymontowskie ul. Targowa 2 96-127 Lipce Reymontowskie	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym

	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Nieborów Aleja Lipowa 94 99-416 Nieborów	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Bednarach ul. 10 Pułku Piechoty 1 99-416 Bednary	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Sadkowie 96-206 Sadkowie 129A lok.nr 3	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Lubani Lubania 90 96-208 Lubania	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu

	 Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Słupia 96-128 Słupia 135	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Teresin ul. Szymanowska 14 96-515 Teresin	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Wiskitki ul. Strażacka 1 96-315 Wiskitki	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Bankowej w Baranowie ul. Bankowa 1 96-314 Baranów	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział Zduny Zduny 1H 99-440 Zduny	 Dostępność obsługi w Polskim Języku Migowy  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

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 BSZŁ w Łowiczu, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie w godzinach pracy Banku przez kontakt z Centralą lub dowolnym Oddziałem pod numerami określonymi na stronie internetowej Banku – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-33033-97352-DURGW-32,
5. e-mailowo (adres e- mail podany na stronie internetowej).

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 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 BSZŁ w Łowiczu; 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.