

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 4 lipca 2025 r.

Wstęp deklaracji

Bank Spółdzielczy w Ustce zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich usług zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie do strony internetowej Banku Spółdzielczego w Ustce oraz infrastruktury w tym bankomatów.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bsustka.pl

Stan dostępności strony internetowej

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

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

- **Wtyczka dostosowująca stronę**
Zainstalowano One Click Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.
- **Opcja powiększania czcionki**
Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.
- **Linki wizualne**
Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.
- **Obsługa skrótów klawiszowych**
Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.
- **Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:**
 - Skala szarości
 - Wysoki kontrast
 - Negatywny kontrast
 - Jasne tło
 - Podświetlenie linków
 - Czytelna czcionka
- **Mapa strony i wyszukiwarka**
Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.
- **Wersja wysokiego kontrastu**
Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu.

- **Brak pułapek klawiaturowych**
Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.
- **Brak elementów dźwiękowych i migających**
Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.
- **Spójność układu**
Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.
- **Nawigacja za pomocą klawiatury**
Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Ograniczenia w dostępności

Nie wszystkie elementy serwisu spełniają jeszcze w pełni wymogi dostępności:

- Część załączonych dokumentów nie posiada warstwy tekstowej (są skanami).
- Część plików graficznych nie zawiera opisów alternatywnych.
- Niektóre dokumenty nie posiadają prawidłowej struktury, np. hierarchii nagłówków.
- W serwisie nie ma mechanizmu otwierającego nowe okno bez udziału użytkownika.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej za pomocą narzędzia WEBAIM udostępnionego przez administratora strony internetowej: firmę Care4web.

b) Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank (iOS)

Stan dostępności aplikacji mobilnej

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 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. 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).

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o. o.

c) Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank (Android)

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 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i

funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

— **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.

— **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.

— **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.

— **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.

— **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.

— **Niedostępne treści tekstowe 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.

— **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.

— **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.

— **Problem z adaptacyjnością skalowania 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.

— **Nieuporządkowana struktura nagłówków**

Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.

— **Problemy z formularzami**

- Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności
- Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza

— **Ograniczenia funkcjonalne:**

- Brak możliwości zmiany orientacji ekranu
- Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)

— **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.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

d) Dostępność serwisu transakcyjnego Internet Banking (interfejs standardowy)

Strona bankowości internetowej jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

System został oceniony na podstawie wymagań europejskiej normy technicznej EN 301 549 oraz wytycznych WCAG 2.1 na poziomie AA, które zostały wskazane w ustawie jako obowiązujące standardy dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia dotyczą wybranych widoków i funkcjonalności, lecz nie obejmują całości działania systemu. 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 podpowiedzi 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.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

e) Dostępność serwisu transakcyjnego Internet Banking (interfejs mobilny)

Strona bankowości internetowej jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

System został oceniony na podstawie wymagań europejskiej normy technicznej EN 301 549 oraz wytycznych WCAG 2.1 na poziomie AA, które zostały wskazane w ustawie jako obowiązujące standardy dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia dotyczą wybranych widoków i funkcjonalności, lecz nie obejmują całości działania systemu. 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.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

- ✓ wprowadziliśmy nowe elementy do standardów obsługi klientów w naszym banku - w lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością
- ✓ zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników naszych placówek oraz centrali z zakresu obsługi osób niewidzących, Głuchych/niedosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami (Akademia dostępności finansowana ze środków PARP)
- ✓ wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami
- ✓ umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

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

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

- ✓ piszemy je w zrozumiałym sposobie
- ✓ 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.

Masz prawo otrzymać ogólne warunki umów, regulaminy oraz inne informacje (na przykład: stawki oprocentowania, stawki prowizji czy kursy walutowe) w formach takich jak:

- ✓ nagranie audio,
- ✓ nagranie wizualne treści w Polskim Języku Migowym,
- ✓ wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania.

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

Wszystkie niezbędne informacje możesz otrzymać w placówce banku pod adresem:

Oddział w Ustce	—	ul. Marynarki Polskiej 38
Fila Słupsk	—	ul. Wojska Polskiego 3A
Filia Kępice	—	al. Niepodległości 9A
Filia Dębica	—	ul. Ks. Antoniego Kani 20
Oddział w Głównycach	—	ul. Słupska 35
Filia Potęgowo	—	ul. Darżyńska 2
Filia Smółzino	—	ul. Kościuszki 1
Oddział w Postominie	—	Postomino 6A

Informacja o dostępności architektonicznej została opisana szerzej w zakładce **Dostępność architektoniczna**.

IV. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty

W Banku Spółdzielczym w Ustce możesz skorzystać z 11 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:




1. **Ustka** ul. Marynarki Polskiej 38 (przy budynku Oddziału)
2. **Ustka**, ul. Grunwaldzka 17 (przy Centrum Handlowym „Marina”)
3. **Ustka**, ul. Polna 2 B
4. **Głównyce**, ul. Słupska 35 (przy budynku Oddziału)
5. **Postomino** 6A (przy budynku Oddziału)
6. **Kępice**, ul. Al. Niepodległości 9A (przy budynku Filii)
7. **Słupsk**, ul. Wojska Polskiego 3 (przy budynku Filii)
8. **Potęgowo**, ul. Darżyńska 2 (przy budynku Filii)
9. **Damnica**, ul. Witosza 11 (przy budynku Filii)
10. **Smółzino**, ul. Kościuszki 1
11. **Dębica Kaszubska**, ul. Ks. Antoniego Kani 20 (przy budynku Filii)

Informacje związane z obsługą bankomatu znajdują się:



- na stronie: <https://bsustka.pl/placowki-i-bankomaty/bankomaty-2/>
- w placówce Banku

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.		Pies przewodnik – symbol, który opisuje miejsce dostępne dla osób z psem przewodnikiem



















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 Banku Spółdzielczym w Ustce mamy 8 dostępnych placówek. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:















Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Ustce ul. Marynarki Polskiej 38 76-270 Ustka	 Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym

<p>Oddział w Postominie Postomino 6A 76-113 Postomino</p>	<p> Dostęp dla osób na wózku z asystentem</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p>
<p>Oddział w Główczych ul. Słupska 35 76-220 Główczyce</p>	<p> Dostęp dla osób na wózku z asystentem</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p>
<p>Filia w Słupsku ul. Wojska Polskiego 3 76-200 Słupsk</p>	<p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p>
<p>Filia w Dębnicy Kaszubskiej ul. Ks. Antoniego Kani 20 76-248 Dębница Kaszubska</p>	<p> Dostęp dla osób na wózku z asystentem</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p>
<p>Filia w Kępicach Aleja Niepodległości 9A 77-230 Kępice</p>	<p> Dostęp dla osób na wózku z asystentem</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p>
<p>Filia w Potęgowie ul. Darżyńska 2 76-230 Potęgowo</p>	<p> Parking w najbliższym otoczeniu</p>

	 Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Filia w Smołdzinie ul. Kościuszki 1 76-214 Smołdzino	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

W Banku Spółdzielczym w Ustce mamy 11 bankomatów. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Bankomat	Zakres dostępności architektonicznej
Ustka ul. Marynarki Polskiej 38 (przy budynku Oddziału)	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
Ustka , ul. Grunwaldzka 17 (przy C.H. „Marina”)	 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
Ustka , ul. Polna 2 B	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem
Główny , ul. Słupska 35 (przy budynku Oddziału)	 Parking w najbliższym otoczeniu
Postomino 6A (przy budynku Oddziału)	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu
Kępice , Al. Niepodległości 9A (przy budynku Filii)	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu

	 Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
Słupsk , ul. Wojska Polskiego 3 (przy budynku Filii)	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
Potęgowo , ul. Darżyńska 2 (przy budynku Filii)	 Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
Damnica , ul. Witosa 11	 Parking w najbliższym otoczeniu
Smółdzino , ul. Kościuszki 1	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu
Dębница Kaszubska ul. Ks. Antoniego Kani 20 (przy budynku Filii)	 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

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

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

VI. Skargi na brak dostępności

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

W skardze umieść informacje:

1. Twoje imię i nazwisko,

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

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

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie (numery na stronie internetowej) – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-86774-75174-IIRSA-22,
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 podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, podany w formularzu skargi.

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

- odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Ustce - poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 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

Nasze karty płatnicze posiadają ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami poprzez znajdujące się wcięcie na krótszym boku karty, które pokazuje jak używać karty w terminalach i bankomatach.