

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 28.06.2025r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bsczarnkow.pl

- Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2:

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

3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	Zmiana ustawień dowolnego komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznie zmiany kontekstu, chyba że użytkownik został poinformowany o takim zachowaniu przed użyciem komponentu.
3.2.3 Spójna nawigacja	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
3.2.5 Zmiana na żądanie	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
3.2.6 Stała pomoc	Strona internetowa zawiera poniższy mechanizm pomocy, który jest powtarzany na wielu stronach internetowych w zestawie stron internetowych i występuje w tej samej kolejności w stosunku do innych treści strony, chyba że użytkownik zainicjuje zmianę: <ul style="list-style-type: none"> • Dane kontaktowe (na dole strony i w zakładce Kontakt dostępnej z zawsze widocznego górnego menu).

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
 - 1) czytnik ekranu
 - 2) obsługa klawiaturą
 - 3) obsługa za pomocą ekranów dotykowych
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
 - 1) odpowiednie kolory i kontrast

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonaliśmy wewnętrznie.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

Deklaracja dostępności aplikacji mobilnej Nasz Bank (wersja Android)

Bank Spółdzielczy w Czarnkowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Technologie wspierane: TalkBack, ustawienia systemowe 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. **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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.

5. **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.
6. **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.
7. **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.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez dostawcę systemu bankowości internetowej webowej i mobilnej Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

Deklaracja dostępności aplikacji mobilnej Nasz Bank (wersja Apple iOS)

Bank Spółdzielczy w Czarnkowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej aplikacji mobilnej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

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.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez dostawcę systemu bankowości internetowej webowej i mobilnej Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Deklaracja dostępności Internet Banking

Bank Spółdzielczy w Czarnkowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Status pod względem zgodności z ustawą

Strona internetowa bankowości internetowej 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.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez dostawcę systemu bankowości internetowej webowej i mobilnej Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

Deklaracja dostępności Internet Banking - interfejs mobilny

Bank Spółdzielczy w Czarnkowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

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.

Deklarację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez dostawcę systemu bankowości internetowej internetowej i mobilnej Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

II. Dostępność kanału telefonicznego

Bank świadczy następujące usługi telefoniczne:

- zastrzeżenie oraz odwołanie zastrzeżenia dokumentu tożsamości,
- zastrzeżenie karty,
- zastrzeżenie elektronicznych kanałów dostępu,
- zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia urządzenia mobilnego z zainstalowaną aplikacją mobilną,
- złożenie skargi i reklamacji.

Pozostałe usługi świadczymy w kanale stacjonarnym.

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - 1) umowa ramowa
 - 2) Regulamin kont dla klientów indywidualnych wraz z Załącznikami:
 - Załącznik nr 1** Przelewy natychmiastowe Express ELIXIR (dawniej zwany: Zasady realizacji przelewów natychmiastowych w systemie Express ELIXIR)
 - Załącznik nr 2** Instrumenty płatnicze (dawniej zwany: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych)
 - Załącznik nr 3** Elektroniczne kanały dostępu (dawniej zwany: Zasady udostępniania i funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu)
 - Załącznik nr 4** Aplikacja mobilna
 - Załącznik nr 5** Urządzenie zaufane
 - Załącznik nr 6** Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)
 - Załącznik nr 7** Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług
 - 3) klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - 4) formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. wprowadziliśmy nowe elementy do Zasad dobrych praktyk w naszym banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością.
3. zapewniliśmy szkolenia dla wszystkich pracowników naszych placówek oraz centrali z zakresu obsługi osób niewidzących, Głuchych/niedosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami (Akademia dostępności finansowana ze środków PARP).
4. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.

5. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
6. na Twój wniosek umożliwiamy dostęp do dokumentów i informacji w formie nagrania audio, nagrania wizualnego treści w polskim języku migowym, wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania
7. klientom zapewniamy odpowiednie narzędzia ułatwiające korzystanie z oferowanych usług. Nasze placówki wyposażone są:
 - 1) lupy powiększające,
 - 2) ramki do podpisu,
 - 3) w Centrali Banku pętle indukcyjną dla osób z aparatami słuchowymi,
 - 4) oraz pomoc pracownika w wypełnianiu dokumentów i obsłudze (asysta).

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego w Czarnkowie 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 zrozumiały sposób,
- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju; stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami,
- zapewniliśmy szkolenia dla wszystkich 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 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) Centrala Banku, ul. Kościuszki 5; 64-700 Czarnków
- 2) Oddział Banku w Lubasz, ul. Chrobrego 35; 64-720 Lubasz

- 3) Oddział Banku w Połajewie, ul. Rynek 15; 64-710 Połajewo
- 4) Oddział Banku w Rogoźnie, ul. Krótka 9c; 64-610 Rogoźno
- 5) Oddział Banku w Trzciance ul. Sikorskiego 1, 64-980 Trzcianka
- 6) Oddział Banku w Piła, ul. Roosevelta 46/2, 64-920 Piła

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie VI – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również pod numerem 67 255 28 94.

V. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty

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

- 1) Czarnków, ul. Kościuszki 5
- 2) Czarnków, ul. Kościuszki 111
- 3) Lubasz, ul. Chrobrego 35
- 4) Połajewo, ul. Rynek 15
- 5) Rogoźno, ul. Krótka 9c
- 6) Trzcianka, ul. Sikorskiego 1
- 7) Piła, ul. Roosevelta 46/2



Informacje związane z obsługą bankomatu znajdziesz:





- na stronie: <https://www.sgb.pl/bank-sgb/serwis-informacyjny/bankomaty-sgb/>
- w placówce Banku w godzinach pracy Banku

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów możesz zgłaszać na adres: bank@bsczarnkow.pl lub za pośrednictwem telefonu pod numerem 67 255 28 94 wew.117 lub 118.




VI. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami

	Ikona graficzna	Opis
1.		Symbol informacji - symbol wskazujący na możliwość uzyskania przez klienta informacji związanych z dostosowaniem obsługi do jego potrzeb.
2.		Symbol parkingu – symbol wskazujący na możliwość zaparkowania samochodu.

3.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
4.		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.
5.		Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą.
6.		Symbol pętli indukcyjnej- symbol wskazujący na udogodnienie dla osób niedosłyszących – w miejscu oznaczonym tym symbolem osoba niedosłysząca będzie miała możliwość obsłużenia się na udostępnionym laptopie.
7.		Symbol słuchawek – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niedosłyszących – w miejscu oznaczonym tym symbolem osoba niedosłysząca będzie miała możliwość odsłuchania treści udostępnionych dokumentów na udostępnionym laptopie.
8.		Symbol psa asystującego – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z możliwością wejścia do placówki z psem asystującym.









Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.
3.		Symbol NFC – symbol wskazujący na możliwość użycia czytnika zbliżeniowego.

W Banku Spółdzielczym w Czarnkowie mamy 9 dostępnych placówek. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

1. Centrala Banku, ul. Kościuszki 5, 64-700 Czarnków








- 1) wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: z lewej strony wejścia głównego znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) w pokoju obsługi klienta dewizowego znajduje się pętla indukcyjna,
- 3) Bank posiada stanowisko przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm,
- 4) przed wejściem do Banku znajduje się parking dla klientów banku bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami oraz na przyległej ulicy Ks. Kanonika Antoniego Thiela parking miejski z 1 miejscem parkingowym dla osób z niepełnosprawnościami.


Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Parking
3.		Bez barier architektonicznych
4.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
5.		Pętla indukcyjna
6.		Możliwość odsłuchania treści udostępnionych dokumentów
7.		Możliwość wejścia z psem asystującym
Dostępność bankomatów		
1.		Wyплаты zbliżeniowe

2.		Bez barier architektonicznych
----	---	-------------------------------

2. Oddział Banku w Lubaszu, ul. Chrobrego 35, 64-720 Lubasz








- 1) przy wejściu głównym z poziomu chodnika, po wejściu do Oddziału na parterze budynku po prawej stronie znajduje się winda dostosowana dla osób ze szczególnymi potrzebami, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) Bank posiada stanowisko przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm,
- 3) przed wejściem do Banku znajduje się parking dla klientów banku bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Parking
3.		Dostęp dla osoby na wózku z asystentem
4.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
5.		Możliwość odsłuchania treści udostępnionych dokumentów
6.		Możliwość wejścia z psem asystującym
Dostępność bankomatów		
1.		Wyплаты zbliżeniowe

2.		Bez barier architektonicznych
----	---	-------------------------------









3. Oddział Banku w Połajewie, ul. Rynek 15, 64-710 Połajewo

- 1) wejście główne nie jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: z lewej strony wejścia głównego znajduje się bankomat, drzwi zewnętrzne, do których prowadzą wysokie 9-stopniowe schody z poręczą po obu stronach, drzwi nie otwierają się automatycznie, brak podjazdu dla wózków inwalidzkich,
- 2) Oddział Banku posiada stanowisko przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm,
- 3) przed wejściem do Banku znajduje się parking dla klientów banku, bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Parking
3.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
4.		Możliwość odsłuchania treści udostępnionych dokumentów
5.		Możliwość wejścia z psem asystującym
Dostępność bankomatów		
1.		Wyплаты zbliżeniowe
2.		Bez barier architektonicznych









4. Oddział Banku w Rogoźnie, ul. Krótka 9c, 64-610 Rogoźno

- 1) wejście do oddziału znajduje się na parterze na poziomie chodnika bez schodów, można wjechać wózkiem dla osób niepełnosprawnych, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) oddział Banku posiada stanowisko przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm,
- 3) przed wejściem do Banku znajduje się parking dla klientów banku bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Parking
3.		Bez barier architektonicznych
4.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
5.		Możliwość odsłuchania treści udostępnionych dokumentów
6.		Możliwość wejścia z psem asystującym
Dostępność bankomatów		
1.		Wyплаты zbliżeniowe
2.		Bez barier architektonicznych








5. Oddział Banku w Trzciance, ul. Sikorskiego 1, 64-980 Trzcianka

- 1) wejście do oddziału znajduje się na parterze na poziomie bez schodów, można wjechać wózkiem dla osób niepełnosprawnych, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) oddział Banku posiada stanowisko przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm,
- 3) przed wejściem do Banku znajduje się parking dla klientów banku bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Parking
3.		Bez barier architektonicznych
4.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
5.		Możliwość odsłuchania treści udostępnionych dokumentów
6.		Możliwość wejścia z psem asystującym
Dostępność bankomatów		
1.		Wyплаты zbliżeniowe
2.		Bez barier architektonicznych







6. Oddział Banku w Pile, ul. Roosevelta 46/2, 64-920 Piła

- 1) wejście do oddziału znajduje się na parterze na poziomie z 2 schodami w górę, trudno wjechać wózkiem dla osób niepełnosprawnych przy pomocy asystenta, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) oddział Banku posiada stanowisko przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm,
- 3) przed wejściem do Banku znajdują się miejsca parkingowe wzdłuż ulicy Roosevelta bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Dostęp dla osoby na wózku z asystentem
3.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
4.		Możliwość odsłuchania treści udostępnionych dokumentów
5.		Możliwość wejścia z psem asystującym
Dostępność bankomatów		
1.		Wyłaty zbliżeniowe
2.		Bez barier architektonicznych

7. Punkt Kasowy w Czarnkowie ul. Kościuszki 111, 64-700 Czarnków

- 1) wejście główne nie jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: po wejściu do banku są trzy stopnie chodów w dół, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) przed wejściem do Banku znajduje się parking dla klientów banku bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.




Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Parking
3.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
4.		Możliwość wejścia z psem asystującym
Dostępność bankomatów		
1.		Wyплаты zbliżeniowe
2.		Bez barier architektonicznych

8. Punkt Kasowy w Starostwie Powiatowym w Czarnkowie ul. Rybaki 3, 64-700 Czarnków

- 1) są dwa wejścia do budynku Starostwa po schodach na poziom piętra, główne wejście nie jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami: drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) punkt obsługi kasowej klienta znajduje się na piętrze,
- 3) z uwagi na umiejscowienie Punktu w Starostwie Powiatowym brak oznaczeń; w przypadku potrzeby obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, prosimy o udanie się do Centrali Banku na ul. Kościuszki 5 w Czarnkowie.

9. Punkt Kasowy Oddziału w Rogoźnie, ul. Wielka Poznańska 33, 64-610 Rogoźno

- 1) wejście do oddziału znajduje się na parterze na poziomie chodnika bez schodów, można wjechać wózkiem dla osób niepełnosprawnych, drzwi zewnętrzne nie otwierają się automatycznie, konieczne ich przytrzymanie przy otwieraniu,
- 2) przed wejściem do Banku znajdują się miejsca postojowe wzdłuż ulicy bez wydzielonego miejsca dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność budynku		
1.		Punkt informacyjny
2.		Udogodnienia dla osób niewidomych i niedowidzących
3.		Możliwość wejścia z psem asystującym

Informacje o dostępnych placówkach i bankomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej: <https://www.bszarnkow.pl> w zakładce Kontakt.

VII. Skargi na brak dostępności

Klient ma prawo złożyć do Banku skargę na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub świadczoną usługę. Skargę należy złożyć do dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Czarnkowie.

Skarga powinna zawierać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko Klienta,
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
- 3) wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała powyżej wskazanych wymogów, Bank może pozostawić skargę bez rozpoznania.

Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:

- 1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu),
- 2) telefonicznie poprzez kontakt z pracownikiem Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku lub call center, którego numer podany jest na stronie www.sgb.pl,
- 3) listownie na adres dowolnej placówki banku,

- 4) przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-98168-21567-HHCFF-26,
- 5) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).

Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsczarnkow.pl

Bank rozpatrzy skargę i udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, Bank może wydłużyć termin do rozpoznania skargi do 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni kalendarzowych Bank powiadomi Klienta o przyczynie zwłoki i wskaże nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli Bank nie dotrzyma powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. Bank zrealizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W swojej odpowiedzi Bank udzieli Klientowi informację o wyniku rozpatrzenia skargi. Jeśli skarga nie została uwzględniona - Bank wskaże uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeżeli natomiast skarga zostanie uwzględniona - Bank określi termin, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane.

Jeśli skarga nie zostanie uwzględniona, Bank w swojej odpowiedzi zawrze również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania,
- 2) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot gospodarczy przewiduje takie możliwości,
- 3) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.