Informacja o dostępności
Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025r.

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

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej

- **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.

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

- Serwis jest rozpoznawalny przez programy czytające dla osób niewidomych, takie jak np. NVDA. Obsługa serwisu możliwa jest zarówno przy pomocy samej klawiatury, jak i myszki.
- Możliwość zmiany rozmiaru tekstu. Zwiększenia kontrastu oraz dodatkowe zaznaczenie odnośników jest możliwe dzięki zastosowaniu na stronie wtyczki WP Accessibility- Teksty odnośników są dobrane w taki sposób, aby w miarę możliwości były zrozumiałe nawet poza kontekstem zdania
- Staramy się by wszystkie obrazki i grafiki prezentowane na stronie zawierały opisy alternatywne. Obrazki czysto dekoracyjne zawierają pusty atrybut alt. Złożone grafiki są opisywane w treści strony, tak aby ich znaczenie było jasne również dla osób, które nie mogą zobaczyć obrazów.
- Nawigacja za pomocą klawiatury – można poruszać się po odpowiednich sekcjach strony za pomocą skrótów klawiatury bez użycia myszki
- Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- Przejście do elementów menu – nawigacja jest możliwa za pomocą klawisza TAB, więc można szybko poruszać się po stronie za pomocą klawiatury
- Zrozumiałe linki odnośników – opis linku wyraźnie wskazuje, do jakiego miejsca kieruje opis alternatywny
- Wyłączenie animowanych elementów – brak efektów animowanych i wyłączenie grafiki jest udogodnieniem dla osób cierpiących na padaczkę
- Witryna jest dostosowana do urządzeń mobilnych, tak więc można z łatwością przeglądać podstrony na ekranach urządzeń mobilnych, takich jak tablety czy smartfony.

Na stronie internetowej można używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki

Główne skróty klawiaturowe dotyczące poruszania się po stronach internetowych

- Tab – przeniesienie do kolejnego elementu na stronie
- Shift + Tab – przeniesienie do poprzedniego elementu na stronie
- ENTER – Zatwierdź
- ALT + (← / →) – przełączanie stron poprzednia / następna strona
- PgUp – przewinięcie strony w górę
- PgDn – przewinięcie strony w dół
- Home – przejście na górę strony
- End – przejście na dół strony
- Ctrl + „+" – powiększenie całej zawartości strony
- Ctrl + „-" – pomniejszenie całej zawartości strony
- Ctrl + „0" – przywrócenie standardowego rozmiaru całej zawartości strony

Ograniczenia w dostępności:

- W stronie występują elementu „tekstu w obrazie", w przypadku, gdy dokument został przeskanowany jako obraz
- Strona może zawierać tabele skonstruowane w sposób niedostępny.
- Niektóre dokumenty, linki do stron zewnętrznych opublikowane na stronie mogą być niedostępne, ponieważ pochodzą z różnych źródeł.
- Brak opisów alternatywnych i tytułów dla części zdjęć i obrazków jest spowodowany zautomatyzowanym sposobem wstawiania galerii zdjęć w naszych artykułach, obrazów całej galerii, które posiadają taki sam tekst alternatywny, generowany poprzez użycie systemu zarządzania treścią.
- Struktura nagłówków w stronie jest częściowo niepoprawna.
- Kontrast niektórych elementów nie zapewnia odpowiedniego współczynnika.
- Zmiana rozmiaru tekstu do 200% powoduje wyjście poza kontenery i zaburza czytelność.
- Występują błędy z poprawności użycia tagów HTML5.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie wewnętrznego audytu dostępności cyfrowej

b) Dostępność aplikacji mobilnej

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej**

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

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

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

Kod	Nazwa	Poziom
1.3.1	Informacje i relacje - Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.	A
1.3.2	Znacząca kolejność - Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści — prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.	A
1.3.3	Cechy sensoryczne - Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk	A
1.3.5	Określanie celu danych wejściowych - Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: - Pole zbierające dane służy celowi określonemu w sekcji Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika, oraz - Treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.	AA
1.4.1	Użycie koloru - Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.	A
1.4.3	Kontrast (minimalny) - Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1	AA
1.4.5	Obrazy tekstu - Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst , a nie obraz tekstu	AA

1.4.11	Kontrast elementów nietekstowych - Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów	AA
1.4.12	Odstępy między znakami - W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu , nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiejkolwiek innej właściwości stylu	AA
1.4.13	Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu - Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe	AA
2.2.2	Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie - Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm który może zatrzymać animacje tej treści	A
2.3.1	Trzy błyski lub poniżej progu - Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.	A
2.4.4	Cel łącza (w kontekście) - Cel każdego łącza można określić na podstawie samego tekstu łącza lub tekstu łącza wraz z programowo określonym kontekstem łącza, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejednoznaczny dla użytkowników.	A
2.4.5	Wiele sposobów - Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.	AA
2.4.6	Nagłówki i etykiety - Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.	AA
2.4.7	Widoczny fokus - Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.	AA
2.5.3	Etykieta w nazwie - W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.	A
2.5.5	Rozmiar celu - Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS	AA
3.2.1	Po uzyskaniu fokusu - Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu	A
3.2.3	Spójna nawigacja - Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych , występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.	AA

3.2.4	Spójna identyfikacja - Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane	AA
3.3.1	Identyfikacja błędu - Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.	A
3.3.2	Etykiety lub instrukcje - Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.	A

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
- obsługa klawiaturą

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

Ponadto, aplikacja mobilna spełnia następujące udogodnienia:
- brak

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez audytu wewnętrznego

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

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

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

- 1.3.3 Właściwości zmysłowe - Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.
- 1.3.4 Orientacja - Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, chyba że określona orientacja wyświetlania jest istotna.
- 1.4.5 Obrazy tekstu - Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst , a nie obraz tekstu.
- 1.4.10 Dopasowanie do ekranu - Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.
- 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych - Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
- 1.4.12 Odstępy w tekście - W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiejkolwiek innej właściwości stylu.

- 2.2.1 Dostosowanie czasu – Czas aktywnej sesji użytkownika może zostać odświeżona za pomocą mechanizmu
- 2.4.11* Fokus niezakryty – Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
- 2.4.12* – Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie może być zakryta przez treść stworzoną przez autora
- 2.5.2 Rezygnacja ze wskazania - W przypadku funkcjonalności, które są wywoływane za pomocą pojedynczego wskaźnika, co najmniej jedno z poniższych twierdzeń jest prawdziwe: Brak zdarzenia w górę; przerwanie; cofnięcie; przywrócenie.
- 3.1.2 Język części - Język naturalny każdej części lub frazy zawartej w treści może być określony programowo, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście
- 3.2.1 Reagowanie na fokus - Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
- 3.2.3 Spójna nawigacja - Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych , występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
- 3.2.4 Spójna identyfikacja - Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
- 3.2.5 Zmiana na żądanie* - Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
- 3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych) – Gdy użytkownik przeprowadza transakcje finansowe, modyfikuje lub usuwa dane w systemach przechowywania danych, nad którymi ma kontrolę, albo udziela odpowiedzi na testy co najmniej jedna z poniższych właściwości jest prawdziwa: odwracalność, sprawdzanie, potwierdzenie.

*Kryteria dostępności dla standardu WCAG 2.2

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
- obsługa klawiaturą (częściowa zgodność)
- obsługa czytnika ekranu (częściowa zgodność)

Ponadto, serwis transakcyjny spełnia następujące udogodnienia:
-Brak

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez dostawcę zewnętrznego oraz audytem wewnętrznym

II. Dostępność kanału telefonicznego

Bank nie świadczy usług telefonicznych.

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank przyjął następujące rozwiązania, pozwalające na świadczenie usług bankowych zgodnie z zasadami dostępności:

- 27.06.2025r. zacznie obowiązywać umowa ramowa dla klienta indywidualnego zgodna z zasadami dostępności,
- 27.06.2025r. wchodzi w życie "Regulamin obsługi kont dla klientów indywidualnych" zgodny z zasadami dostępności.
- w Banku obowiązują „Standardy obsługi osób z niepełnosprawnością".

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Wszelkie informacje udzielane przez Bank sformułowane są w sposób jak najbardziej zrozumiały. Ma to na celu zapewnienie równego dostępu do usług dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od ich potrzeb.

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

- za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
- w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
- za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,
- z alternatywną prezentacją treści nietekstowych;

Zarówno w dokumentach informacyjnych, jak i wszelkich innych treściach, Bank posługuje się standardem prostego języka.

Klient ma prawo otrzymać ogólne warunki umów oraz regulaminy, jak również inne informacje (takie jak na przykład stosowane stawki oprocentowania, stosowane stawki prowizji czy też stosowane kursy walutowe) w formach takich jak: nagranie audio, nagranie wizualne treści w polskim języku migowym, wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania, w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty te udostępnione zostaną odpowiednio w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób wskazany w zgłoszeniu.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w placówce Banku która spełnia wymogi dostępności architektonicznej, opisane szerzej w pkt VI, poprzez kontakt z pracownikiem sekretariatu Banku (adres: Rynek 8, 83-200 Starogard Gdański) lub pod numerem telefonu 58 5600842 w godzinach od 8:00 do 15:00, od poniedziałku do piątku,

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

- Bankomaty oraz wpłatomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:

- Starogard Gdański, Rynek 8 (wpłatomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a, możliwość podłączenia słuchawek
- Starogard Gdański, ul. Wybickiego 13 (bankomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a,
- Bobowo, ul Gdańska 12 (bankomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a,
- Skarszewy, pl. Hallera 15 (bankomat): oznaczenia w języku Braille'a,
- Skarszewy, os Gen. W. Sikorskiego 13 (bankomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a,
- Nowa Karczma, ul. Kościerska 7 (wpłatomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a, możliwość podłączenia słuchawek
- Liniewo, ul. Tysiąclecia 2 (bankomat): oznaczenia w języku Braille'a,
- Lipusz, ul. Wybickiego11 (wpłatomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a,
- Dziemiany, ul. 8 marca 3 (bankomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a,
- Stara Kiszewa, ul. Tysiąclecia 1f (wpłatomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a, możliwość podłączenia słuchawek
- Smętowo Graniczne, ul. Kociewska 3 (bankomat): dostęp na wózku inwalidzkim, oznaczenia w języku Braille'a, możliwość podłączenia słuchawek

- Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu można znaleźć na stronie: https://bs-starogard.pl/placowki-banku/
- Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: centrala@bsstarogard.sgb.pl

VI. Dostępność architektoniczna

Centrala w Starogardzie Gdańskim

- Wejście główne dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: z prawej strony wejścia znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie. Kolejne drzwi dwuskrzydłowe otwierają się automatycznie.
- Przed budynkiem znajduje się parking nieoznaczony dla Klientów z wyznaczonym miejscami dla osób z niepełnosprawnościami w odległości do 20m od wejścia do Banku.
- Bank posiada stanowiska przeznaczone dla obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm.
- Osoba na wózku bez problemu może poruszać się na parterze budynku,

- Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Filia w Starogardzie Gdańskim

- Wejście główne dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: z prawej strony wejścia znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla Klientów Banku.
- Bank posiada stanowisko przeznaczone dla obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm.
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Filia w Bobowie

- Filia Banku znajduje się w budynku Urzędu Gminy Bobowo,
- Wejście główne do budynku dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: z lewej strony wejścia znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W Filii nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Oddział w Skarszewach

- Do budynku prowadzą schody, brak podjazdu dla osób niepełnosprawnych, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking dla Klientów Banku,
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Filia w Skarszewach

- Wejście główne dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: z prawej strony wejścia znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking dla Klientów Banku z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych.
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Filia w Nowej Karczmie

- Filia Banku znajduje się w budynku Centrum Handlowym KABE w Nowej Karczmie,

- Wejście główne do budynku dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: brak schodów, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie,
- Przed budynkiem znajduje się parking nieoznaczony dla Klientów Banku,
- Bank posiada stanowisko przeznaczone dla obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm.
- Do Banku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Filia w Liniewie

- Do budynku prowadzą schody, brak podjazdu dla osób niepełnosprawnych, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking dla Klientów Banku,
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Oddział w Starej Kiszewie

- Wejście główne dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: brak schodów, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking,
- Bank posiada stanowisko przeznaczone dla obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm.
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Oddział w Smętowie Granicznym

- Do budynku prowadzą schody, dostępny jest również podjazd dla osób niepełnosprawnych – wjazd na podjazd od strony Przychodni Lekarskiej, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking dla Klientów Banku,
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- Bank posiada stanowisko przeznaczone dla obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Oddział w Lipuszu

- Wejście główne dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: z prawej strony wejścia znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking,
- Do budynku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Filia w Dziemianach

- Filia Banku znajduje się w budynku Urzędu Gminy Dziemiany,
- Wejście główne do budynku dostosowane jest dla osób ze szczególnymi potrzebami: z lewej strony wejścia znajduje się podjazd dla wózków, drzwi zewnętrzne jednoskrzydłowe otwierają się manualnie.
- Przed budynkiem znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla osób niepełnosprawnych
- Do Banku można wejść z psem asystującym lub przewodnikiem.
- W budynku nie ma zainstalowanej pętli indukcyjnej, a także brak oznaczeń w alfabecie Braille'a czy kontrastowych dla osób niewidomych,

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków:

1) Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektoniczne – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.

2) Człowiek na wózku z asystentem – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – 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) Symbol psa asystującego - możliwość wejścia z psem asystującym.

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności bankomatów i wpłatomatów:

1) Człowiek na wózku – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku

2) Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej

3) Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu

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 sekretariatu Banku.

Skarga powinna zawierać następujące informacje:

1) Imię i nazwisko Klienta,
2) Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu (Klient może wskazać preferowany sposób kontaktu; w przypadku braku wskazania preferowanego sposobu kontaktu, Bank będzie kontaktował się z Klientem za pośrednictwem poczty tradycyjnej)
3) Wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
4) Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

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

Skarga może być złożona:

1) na piśmie - osobiście w siedzibie Banku albo wysłana przesyłką pocztową albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-20915-50724-VUUDC-22
2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Banku;
3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem e-mail: centrala@bsstarogard.sgb.pl lub numerem telefonu 58 560 08 42

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

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

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

1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
2) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot gospodarczy przewiduje takie możliwości;

3) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.