

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025 r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bskrokowa.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.

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

- WCAG 2.1 - 1.1.1 Treść nietekstowa (poziom A) oraz WCAG 2.1 - 1.4.5 Obrazy tekstu (poziom AA):
Wśród opublikowanych grafik 63 zdjęcia nie posiadają opisu alternatywnego (lub opis jest jednowyrazowy)
- WCAG 2.1 - 2.1.1 Klawiatura (poziom A):
Menu główne nie jest dostępne z poziomu klawiatury
- WCAG 2.1 - 2.4.7 Widoczny fokus (poziom AA):
Niektóre elementy nawigacyjne nie mają widocznego stanu aktywności (fokus)
- WCAG 2.1 - 1.4.3 Kontrast (minimum) (poziom AA):
Niektóre elementy graficzne nie zapewniają wystarczającego poziomu kontrastu (użyty kolor zielony względem koloru białego)
- WCAG 2.2 - 2.5.8 Wielkość docelowa (minimum) (poziom AA):
Przyciski stronicowania (paginacji) rotatora (wyświetlanego na stronie głównej) mają za małą powierzchnię
- WCAG 2.1 - 4.1.2 Nazwa, rola, wartość (poziom A):
Brak znaczników ARIA dla interaktywnych elementów wizualizacji np. dla przycisku wywołania sekcji wyszukiwania (ikona z lupą), dla przycisków stronicowania (paginacji) rotatora (wyświetlanego na stronie głównej)

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących: Strona w niepełnym zakresie posiada znaczniki ARIA przedstawiające kontekst działania elementów interaktywnych strony dla technologii asystujących np. czytników ekranu.

2. Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

Wizualizacja strony zawiera czarny przycisk z żółtą ikoną oka. Przycisk po wybraniu wyświetla sekcję „Ułatwienia dostępu”. Sekcja zawiera opcje związane z prezentacją treści strony:

- zmiana wielkości rozmiaru czcionki – dostępne są 3 warianty: domyślny, większy (150% wielkości domyślnej) oraz największy (200% wielkości domyślnej);
- zwiększenie odstępu pomiędzy znakami;
- zwiększenie odstępu pomiędzy wyrazami;
- zwiększenie interlinii (odstępu pomiędzy wierszami treści);
- wymuszenie podkreślenia linków;
- możliwość wyświetlania strony w wersji o wysokim poziomie kontrastu.

Szczegóły przedstawiono w dokumencie: [Deklaracja dostępności strony internetowej.pdf](#)

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Extranet Internet Creator, ul. Wielki Rów 40B, 87-100 Toruń

b) Dostępność aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna SGB Mobile

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej SGB Bank**

Aplikacja mobilna SGB Mobile jest częściowo zgodna z wytycznymi, które wynikają z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz z wytycznych WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna SGB Mobile spełnia kryteria sukcesu wskazane w wytycznych WCAG 2.2, które przedstawiliśmy w dokumencie: [*Deklaracja dostępności SGB Mobile.pdf*](#)

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

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

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał nasz bank zrzeczający: SGB-Bank S.A.

Aplikacji mobilna Nasz Bank (Android)

- **Stan aplikacji mobilna Nasz Bank (Android)**

Aplikacja mobilna Nasz Bank (Android) 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 w dokumencie [*Deklaracja dostępności Nasz Bank Android.pdf*](#)

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Technologie wspierane: TalkBack, ustawienia systemowe Android

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

Aplikacji mobilna Nasz Bank (iOS)

- **Stan aplikacji mobilna Nasz Bank (iOS)**

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 w dokumencie: [Deklaracja dostępności Nasz Bank iOS.pdf](#)

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Dostępność serwisu transakcyjnego Internet Banking (Interfejs standardowy)

Serwis transakcyjny Internet Banking (Interfejs standardowy) jest częściowo zgodny 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 w dokumencie: [Deklaracja dostępności Internet Banking interfejs standardowy.pdf](#)

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

Dostępność serwisu transakcyjnego Internet Banking (Interfejs mobilny)

Serwis transakcyjny Internet Banking (Interfejs mobilny) jest częściowo zgodny 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 w dokumencie: [Deklaracja dostępności Internet Banking interfejs mobilny.pdf](#)

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - umowa ramowa
 - Regulamin kont dla klientów indywidualnych wraz z Załącznikami:
 - klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
3. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego w Krokowej 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,
- nasi pracownicy są przeszkalani i zawsze służą pomocą

Dokumenty i inne treści piszemy prostym i zrozumiałym językiem. Pracujemy według standardu prostego języka, który rekomenduje Związek Banków Polskich.

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

W Banku Spółdzielczym w Krokowej możesz skorzystać z 2 bankomatów z czytnikami NFC oraz z bankomatu/wpłatomatu z audioprzewodnikiem.

Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. Krokowa ul. Żarnowiecka 1, 84-110 Krokowa,
2. Luzino ul. Bankowa 2, 84-242 Luzino,

W naszych bankomatach i wpłatomatach możesz używać klawiszy numerycznych zamiast klawiszy funkcyjnych, które znajdują się obok ekranu urządzenia. Ułatwia to transakcje osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.

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

V. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.

2.		Możliwość wejścia z psem asystującym
----	---	--------------------------------------

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 – 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.

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

W Banku Spółdzielczym w Krokowej mamy 6 dostępnych oddziałów. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Krokowej ul. Żarnowiecka 1 84-110 Krokowa	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział we Władysławowie ul. 1000-Lecia PP 48, 84-120 Władysławowo,	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Pucku ul. Plac Obrońców Wybrzeża 11, 84-100 Puck	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

Oddział w Luzino ul. Bankowa 2, 84-242 Luzino,	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Filia w Wierzchucinie, ul. Abrahama 16, 84-113 Wierzchucino	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Filia w Karwi ul. Rybaków 64, 84-105 Karwia	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

VI. Skargi na brak dostępności

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

W skardze umieść informacje:

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

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

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie przez, na numer telefonu: 58 675 47 00– kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-13021-81969-IDCUH-26,
5. e-mailowo na adres: bank@bs.krokowa.pl

Odpowiedź na skargę:

1. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia 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:

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Krokowej. Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności). Z tym, że zawiadomienie to możesz złożyć niezależnie od skargi na brak dostępności składanej do banku.

VII. Dostępność kart płatniczych

• Stan dostępności kart płatniczych

Nasze karty płatnicze posiadają ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z karty:

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