

## Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 28.06.2025r

### I. Dostępność cyfrowa

#### a) Dostępność strony internetowej [www.bskoscian.pl](http://www.bskoscian.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.
2.4.7 Widoczny fokus	Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.
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.

<b>2.4.12 Ostrość nie jest zaciemniona (ulepszona)</b>	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie zostaje ukryta przez treść utworzoną przez autora.
<b>3.2.1 Po otrzymaniu fokusu</b>	Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.
<b>3.2.2 Podczas wprowadzania danych</b>	Zmiana ustawień dowolnego komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznie zmiany kontekstu, chyba że użytkownik został poinformowany o takim zachowaniu przed użyciem komponentu.
<b>3.2.3 Spójna nawigacja</b>	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.
<b>3.2.4 Spójna identyfikacja</b>	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
<b>3.2.5 Zmiana na żądanie</b>	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
<b>3.2.6 Stała pomoc</b>	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"> <li>• Dane kontaktowe (na dole strony i w zakładce Kontakt dostępnej z zawsze widocznego górnego menu).</li> </ul>
<b>3.3.2 Etykiety lub instrukcje</b>	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.
<b>3.3.7 Zbędny wpis</b>	Informacje wprowadzone wcześniej przez użytkownika lub dostarczone użytkownikowi, które muszą zostać wprowadzone ponownie w tym samym procesie, są albo automatycznie wypełniane, lub dostępne do wyboru przez użytkownika. Z wyjątkiem sytuacji, gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ponowne wprowadzenie informacji jest niezbędne,</li> <li>• informacje są wymagane w celu zapewnienia bezpieczeństwa treści,</li> <li>• wcześniej wprowadzone informacje są już nieaktualne.</li> </ul>

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
  - obsługa klawiaturą
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
  - odpowiednie kolory i kontrast
  - wersja wysokokontrastowa

## **b) Dostępność aplikacji mobilnej**

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej**

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

Aplikacja mobilna spełnia kryteria sukcesu wskazane w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
<b>1.3.1 Informacje i relacje</b>	Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.
<b>1.3.2 Znacząca kolejność</b>	Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści, prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.
<b>1.3.3 Cechy sensoryczne</b>	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
<b>1.3.5 Określanie celu danych wejściowych</b>	Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pole zbierające dane służy celowi określone w sekcji <a href="#">Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika</a>, oraz</li> <li>• treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.</li> </ul>
<b>1.4.1 Użycie koloru</b>	Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
<b>1.4.3 Kontrast (minimalny)</b>	Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1
<b>1.4.5 Obrazy tekstu</b>	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu
<b>1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych</b>	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów
<b>1.4.12 Odstępy między znakami</b>	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu
<b>1.4.13 Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu</b>	Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe
<b>2.2.2 Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie</b>	Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm, który może zatrzymać animacje tej treści
<b>2.3.1 Trzy błyski lub poniżej progu</b>	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.
<b>2.4.4 Cel łącza (w kontekście)</b>	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.
<b>2.4.5 Wiele sposobów</b>	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.
<b>2.4.6 Nagłówki i etykiety</b>	Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści
<b>2.4.7 Widoczny fokus</b>	Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.
<b>2.5.3 Etykieta w nazwie</b>	W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.
<b>2.5.5 Rozmiar celu</b>	Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS.
<b>3.2.1 Po uzyskaniu fokusu</b>	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
<b>3.2.3 Spójna nawigacja</b>	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
<b>3.2.4 Spójna identyfikacja</b>	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane
<b>3.3.1 Identyfikacja błędu</b>	Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu
<b>3.3.2 Etykiety lub instrukcje</b>	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

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

### **c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej**

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny 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.

Serwis transakcyjny spełnia kryteria sukcesu wskazane w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
-----	-----------

<b>1.3.3 Właściwości zmysłowe</b>	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.
<b>1.3.4 Orientacja</b>	Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, chyba że określona orientacja wyświetlania jest istotna.
<b>1.4.5 Obrazy tekstu</b>	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu.
<b>1.4.10 Dopasowanie do ekranu</b>	Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.
<b>1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych</b>	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
<b>1.4.12 Odstępy w tekście</b>	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu.
<b>2.2.1 Dostosowanie czasu</b>	Czas aktywnej sesji użytkownika może zostać odświeżona za pomocą mechanizmu.
<b>2.4.11 Fokus niezakryty (minimum)</b>	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
<b>2.4.12 Fokus niezakryty (ulepszony)</b>	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie może być zakryta przez treść stworzoną przez autora
<b>2.5.2 Rezygnacja ze wskazania</b>	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.
<b>3.1.2 Język części</b>	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.
<b>3.2.1 Reagowanie na fokus</b>	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
<b>3.2.3 Spójna nawigacja</b>	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.
<b>3.2.4 Spójna identyfikacja</b>	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
<b>3.2.5 Zmiana na żądanie*</b>	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
<b>3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych)</b>	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.
--	--

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

- obsługa klawiaturą (częściowa zgodność)
- obsługa czytnika ekranu (częściowa zgodność).

## II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

**W Banku Spółdzielczym w Kościanie 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:

**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** Kantor SGB w bankowości elektronicznej (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w ramach usług bankowości elektronicznej)

**Załącznik nr 5** Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)

**Załącznik nr 6** Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

- 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. pracownicy zostali poinformowani o wejście w życie ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze
  4. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
  5. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

### III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego w Kościanie 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.

Dokumenty i inne treści pisane są prostym i zrozumiałym językiem przez pracowników banku zrzeszającego SGB-Banku S.A.. Bank Spółdzielczy w Kościanie korzysta z regulacji wzorcowych opracowywanych przez SGB-Bank S.A..

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 przygotowujemy 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:

1. Oddział w Kościanie Rynek 23, 64-000 Kościan,
2. Oddział w Krzywiniu Rynek 3, 64-010 Krzywiń,
3. Oddział w Kamieńcu Poznańskim ul. 1000 lecia PP 27, 64-061 Kamieniec Poznański,
4. Filia w Jerce Plac Powstańców Wlkp. 3A, 64-010 Krzywiń,
5. Filia w Kościanie os. Jagiellońskie 27, 64-000 Kościan.

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również na naszej infolinii pod numerem 800 888 888 (połączenie bezpłatne) lub 61 647 28 46 (to numer dla połączeń z zagranicy; opłata zgodna z taryfą operatora) lub pod numerem centrali naszego banku 65 511 92 92.

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

W Banku Spółdzielczym w Kościanie możesz skorzystać z 6 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. Oddział w Kościanie Rynek 23,
2. Oddział w Krzywiniu Rynek 3,
3. Oddział w Kamieńcu Poznańskim ul. 1000 lecia PP 27,
4. Filia w Jerce Plac Powstańców Wlkp. 3A,
5. Filia w Kościanie os. Jagiellońskie 27,
6. Centrum „U Wiechcia” ul. Gostyńska 100, DORADO Park Handlowy







Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:













- na stronie: <https://bskoscian.pl/Bankomaty.html>
- w placówce Banku w dokumencie: Zasady działania bankomatów i wpłatomatów.

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: [biuro@bskoscian.sgb.pl](mailto:biuro@bskoscian.sgb.pl) lub przez infolinię pod numerem 800 888 888 lub pod numerem stacjonarnym 65 511 92 92.

## V. Dostępność architektoniczna

**W Banku Spółdzielczym w Kościanie mamy 5 dostępnych oddziałów. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej z zastosowaniem ikon graficznych opisujących dodatkowe udogodnienia:**

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
<b>Oddział w Kościanie</b> Rynek 23 64-000 Kościan	 Punkt informacyjny   Możliwość wejścia z psem asystującym
<b>Filia w Kościanie</b> os. Jagiellońskie 27 64-000 Kościan	 Punkt informacyjny   Parking w najbliższym otoczeniu   Możliwość wejścia z psem asystującym   Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością

<p><b>Oddział w Kamieńcu Poznańskim</b> ul. 1000 lecia PP 27 64-061 Kamieniec Poznański</p>	<p> Punkt informacyjny</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością</p>
<p><b>Oddział w Krzywiniu</b> Rynek 3 64-010 Krzywiń</p>	<p> Punkt informacyjny</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością</p>
<p><b>Filia w Jerce</b> Plac Powstańców Wlkp. 3A 64-010 Krzywiń</p>	<p> Punkt informacyjny</p> <p> Bez barier architektonicznych</p> <p> Parking w najbliższym otoczeniu</p> <p> Możliwość wejścia z psem asystującym</p>

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej głównej stronie internetowej **NASZE PLACÓWKI** <https://www.bskoscian.pl>, gdy wybierzesz lokalizację placówki lub bankomatu ze spisu.

## 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 SGB-Banku, nie rozpatrzemy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie przez Call Center, na numer telefonu: 800 888 888 (bezpłatne połączenie), 61 647 28 46 (z zagranicy, opłata zgodna z taryfą operatora) – kanał niedostępny dla osób Głuchych lub pod numerem centrali naszego banku 65 511 92 92,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-60634-91308-RBEJI-27,
5. e-mailowo na adres: [biuro@bskoscian.sgb.pl](mailto:biuro@bskoscian.sgb.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 Kościanie; 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.