

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 2025-06-28

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bszw.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.

Klient ma na stronie internetowej możliwość:

- zmiany ustawień strony internetowej banku pod kątem ustawień dostępności (tryb dla osób z zaburzeniami wzroku, profil bezpieczny dla osób z padaczką, tryb przyjazny dla osób z ADHD, tryb dla osób niewidomych),
- zmiany wizualne treści na stronie internetowej (większy tekst, kursor, wysokość linii, odstępy między literami, czytelna czcionka dla dyslektyków, wyrównanie tekstu, lupa tekstu oraz wyróżnienie linków),
- zmiany wizualne kolorów na stronie internetowej (odwrócenie kolorów, jasności, kontrastu, skali szarości i nasycenia),
- zmiany nawigacji na stronie internetowej (linii czytania, nawigacji klawiaturą, wyróżnienie tytułów, maska czytania ukrycie obrazów, wyróżnienie wszystkiego, przeczytania strony, wyciszenie dźwięku oraz zatrzymanie animacji).

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w 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.
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: Dane kontaktowe (na dole strony i w zakładce Kontakt dostępnej z zawsze widocznego górnego menu).
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.
3.3.7 Zbędny wpis	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: ponowne wprowadzenie informacji jest niezbędne, informacje są wymagane w celu zapewnienia bezpieczeństwa treści, wcześniej wprowadzone informacje są już nieaktualne.

Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

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

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

b) Dostępność aplikacji mobilnej

Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna 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.

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

Aplikacja mobilna Nasz Bank (Android)

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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **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.

6. **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.
7. **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.
8. **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.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o. w dniu 02.06.2025r.

Aplikacja 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 poniżej.

Elementy graficzne

- **Brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności elementów graficznych.** Niektóre elementy graficzne, które niosą informację, nie mają dostępnego cyfrowo testu alternatywnego. Czytniki ekranu nie odczytują informacji o ich funkcjonalności, co stanowi barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących.
- **Brakujące etykiety dostępności.** Niektóre informacje są przekazywane jedynie za pomocą koloru lub pogrubienia tekstu i nie posiadają dodatkowego opisu odczytywanego przez czytnik ekranu (np. informacja o nieodczytanej wiadomości),

Powoduje to, że informacje te są niedostępne dla osób korzystających z czytników ekranu.

- **Niewystarczający kontrast.** Niektóre elementy interfejsu aplikacji (np. przyciski, ikony) mają niski kontrast w stosunku do tła, co może uniemożliwić odczytanie ich przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- **Brak współpracy z mechanizmem wzmocnienia kontrastu.** Nie wszystkie elementy interfejsu aplikacji współpracują z mechanizmem wzmocnienia kontrastu, co może uniemożliwić odczytanie ich przez osoby z dysfunkcjami wzroku.

Elementy interaktywne

- **Niejednoznaczne etykiety elementów interaktywnych.** Niektóre elementy interfejsu (głównie przyciski) nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi, a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu.
- **Niejednoznaczny stan kontrolek.** Stan niektórych kontrolek interfejsu (głównie przełączników) nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikom korzystającym z technologii wspomagających.

Struktura informacji

- **Nieuporządkowana struktura nagłówków.** Niektóre treści tekstowe nie mają uporządkowanej struktury nagłówków odczytywanych przez czytnik ekranu. Utrudnia to nawigację osobom posługującym się czytnikami ekranu.

Formularze

- **Brak etykiet dostępności pól formularzy.** Niektóre pola formularzy nie mają etykiety dostępnej cyfrowo, przez co technologie wspomagające nie są w stanie prawidłowo ich zidentyfikować. Może to powodować problemy z prawidłowym uzupełnieniem formularza osobom korzystającym z technologii wspomagających.
- **Brak sugestii dotyczących oczekiwanej wartości pól formularzy.** Niektóre pola formularza nie mają dostępnych sugestii dotyczących formatu, typu i oczekiwanych wartości. Utrudnia to użytkownikowi korektę wprowadzonych danych.

Możliwość obsługi

- Ze względów bezpieczeństwa nie ma możliwości sterowania limitami czasu.
- Brak możliwości zmiany orientacji ekranu.

Dokumentacja i wsparcie

- Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności (np. funkcja kantoru i dostęp do dokumentów na nośniku blockchain).

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

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą,
- obsługa czytnikiem ekranu.

Ponadto, serwis transakcyjny spełnia następujące udogodnienia:

- brak.

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:

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 polom formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
- **Brak grupowania powiązanych pól** Powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
- **Brak informacji o błędzie lub tylko w formie wizualnej** Komunikaty o błędach są przekazywane wyłącznie wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
- **Brak podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu** Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.

- **Brak możliwości poprawy danych przed wysłaniem** W niektórych przypadkach nie ma możliwości korekty danych przed ich ostatecznym przesłaniem.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- **Brak atrybutu *lang* w znaczniku HTML** Strona nie zawiera zdefiniowanego języka głównego dokumentu w znaczniku `<html>`, co może powodować problemy z interpretacją języków przez czytniki ekranu.
- **Brak definicji języka dla treści obcojęzycznych** Fragmenty tekstu w językach innych niż domyślny nie są odpowiednio oznaczone atrybutem *lang*, co może prowadzić do błędów w wymowie.
- **Brak deklaracji DTD** Kod strony nie zawiera definicji typu dokumentu (DTD), co może wpływać na interpretację struktury strony przez przeglądarki.
- **Użycie przestarzałych tagów HTML** W kodzie znajdują się znaczniki takie jak `<link>`, `<border>` używane do celów prezentacyjnych, które nie są zgodne z aktualnymi standardami dostępności.

Wizualne aspekty i kontrast

- **Zbyt niski kontrast tekstu** Niektóre teksty mają zbyt niski kontrast w stosunku do tła (np. 2.15:1), co może uniemożliwić ich odczytanie przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- **Zbyt niski kontrast elementów interfejsu** Elementy interfejsu, takie jak przyciski czy ikony, nie spełniają minimalnych wymogów kontrastu (3:1).
- **Nieprzystosowane jednostki czcionek** W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.
- **Problemy z odstępami między liniami** Zmiana odstępów między liniami może powodować na siebie nachodzenie elementów tekstowych, co ogranicza ich czytelność.

Responsywność i interakcja użytkownika

- **Treści otwierają się w nowym oknie bez ostrzeżenia** Niektóre linki otwierają nowe okna lub zakładki bez uprzedniego poinformowania użytkownika, co może zakłócać jego doświadczenie.
- **Puste linki** W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
- **Brak informacji o formacie dokumentów** Linki prowadzące do dokumentów nie zawierają informacji o formacie pliku, jego rozmiarze czy języku, co utrudnia świadome pobieranie treści.
- **Treści wymagają przewijania poziomego** Na niektórych ekranach treści nie mieszczą się w szerokości okna przeglądarki, co wymusza przewijanie w poziomie, co jest szczególnie problematyczne dla użytkowników mobilnych.

- **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- **Skrypt usuwa fokus** W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury.
- **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia** Niektóre akcje (np. kliknięcie "Wyloguj") powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą (częściowa zgodność),
- obsługa czytnikiem ekranu (częściowa zgodność).

Ponadto, serwis transakcyjny spełnia następujące udogodnienia:

- brak.

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

II. Dostępność kanału telefonicznego

Bank nie świadczy usług przez kanał telefoniczny.

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

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 (napisana prostym językiem).
2. Zapewnialiśmy szkolenia dla pracowników dla wybranych pracowników.
 3. Na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb klienta.

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:

- piszemy je w sposób zrozumiały,

- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami.

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

Klient ma prawo otrzymać ogólne warunki umów oraz regulaminy, jak również inne informacje (takie jak stawki oprocentowania, stawki prowizji czy też 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 udostępnimy odpowiednio w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób wskazany w zgłoszeniu.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w placówkach Banku pod adresem:

1. Oddział Biała, Biała Rządowa 2, 98-350 Biała
2. Oddział Czarnożyły, Czarnożyły 140 A, 98-310 Czarnożyły
3. Oddział Pątnów, Pątnów 36 A, 98-335 Pątnów
4. Oddział Skomlin, Skomlin ul. Trojanowskiego 1, 98-346 Skomlin

których dostępność architektoniczną opisano szerzej w pkt VI., jak również pod numerem telefonu (0-43) 843 97 10.

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

- Bankomaty (w Oddziale w Białej, Czarnożyłach, Pątnowie i Skomlinie) oraz wpłatomaty (w Oddziale w Białej oraz w Oddziale w Skomlinie) należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:
 - bankomaty są wyposażone w obsługę głosową,
 - bankomaty są wyposażone w gniazdo słuchawkowe,
 - bankomaty są wyposażone w czytnik zbliżeniowy NFC,
 - istnieje możliwość zrobienia transakcji zbliżeniowej,
 - bankomaty posiadają klawiaturę z wypukłym znacznikiem ułatwiającą obsługę osobom z ograniczeniami wzrokowymi.
- Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu można znaleźć na stronie: www.bszw.pl oraz w placówkach Banku.

Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: centrala@bszw.pl / pod numerem telefonu: (0-43) 843 97 10.

VI. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne placówki oznaczamy w deklaracji ikonami:

Lp.	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami. Oznacza, że w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.
3.		Możliwość wejścia z psem asystującym.
4.		Parking w najbliższym otoczeniu.
5.		Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością.

Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:

Lp.	Ikona graficzna	Opis
1.		Symbol NFC – wskazuje na wypłaty zbliżeniowe
2.		Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu.

Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej posiada 4 Oddziały. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej.

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej - Oddział w Białej Biała Rządowa 2, 98-350 Biała  	– Placówka Banku znajduje się na I piętrze. – Do wejścia do budynku prowadzą schody (więcej niż jeden) bez podjazdu dla inwalidów. – Możliwość dostępu z psem asystującym. – Miejsce postojowe/parking znajduje się przed Oddziałem Banku (brak wyznaczonego miejsca dla osoby z niepełnosprawnością). – Obok wejścia na schody zamontowany jest dzwonek przywołujący obsługę Banku, oznaczony tablicą informacyjną. – Na I piętrze znajduje się bankomat przyścienny z ekranem dotykowym LCD o podwyższonym kontraście, czytnikiem NFC, klawiaturą z wypukłymi, kolorowymi oznaczeniami przycisków funkcyjnych. Dodatkowo bankomat wyposażony jest w wejście na słuchawki, które są przeznaczone dla osób niewidomych i niedowidzących.
Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej - Oddział w Czarnożyłach Czarnożyły 140 A, 98-310 Czarnożyły 	– Placówka Banku znajduje się na parterze. – Do wejścia do budynku prowadzą schody (dwa stopnie) bez podjazdu dla inwalidów. – Możliwość dostępu z psem asystującym. – Miejsce postojowe/parking znajduje się przed Oddziałem Banku (brak wyznaczonego miejsca dla osoby z niepełnosprawnością). – Obok wejścia na schody zamontowany jest dzwonek przywołujący obsługę Banku, oznaczony tablicą informacyjną.

	– Obok wejścia do placówki umieszczony jest bankomat przyścienny z ekranem dotykowym LCD o podwyższonym kontraście, czytnikiem NFC, klawiaturą z wypukłymi, kolorowymi oznaczeniami przycisków funkcyjnych. Dodatkowo bankomat wyposażony jest w wejście na słuchawki, które są przeznaczone dla osób niewidomych i niedowidzących.
Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej - Oddział w Pątnowie Pątnów 36 A, 98-335 Pątnów  	– Placówka Banku znajduje się na I piętrze. – Do wejścia do budynku prowadzą schody (więcej niż jeden). – Możliwość dostępu z psem asystującym. – Miejsce postojowe/parking znajduje się przed Oddziałem Banku (brak wyznaczonego miejsca dla osoby z niepełnosprawnością). – Obok wejścia na schody zamontowany jest dzwonek przywołujący obsługę Banku, oznaczony tablicą informacyjną. – W placówce Banku zlokalizowany jest bankomat przyścienny, do którego prowadzą schody (więcej niż jeden). Bankomat wyposażony jest w ekran dotykowy LCD o podwyższonym kontraście, czytnik NFC, klawiaturę z wypukłymi, kolorowymi oznaczeniami przycisków funkcyjnych. Dodatkowo bankomat posiada wejście na słuchawki, które są przeznaczone dla osób niewidomych i niedowidzących.
Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej - Oddział w Skomlinie ul. Trojanowskiego 1, 98-346 Skomlin  	– Placówka Banku znajduje się na parterze. – Do budynku prowadzą schody (więcej niż jeden) z podjazdem dla inwalidów. – Szerokość drzwi umożliwia przejazd osoby poruszającej się na wózku. – Możliwość dostępu z psem asystującym. – Miejsce postojowe/parking znajduje się przed Oddziałem Banku (wyznaczone miejsca dla osoby z niepełnosprawnością). – Po prawej stronie wejścia do Budynku, na podeście umieszczony jest bankomat przyścienny z ekranem dotykowym LCD o podwyższonym kontraście, czytnikiem NFC, klawiaturą z wypukłymi, kolorowymi oznaczeniami przycisków funkcyjnych. Dodatkowo bankomat wyposażony jest w wejście na słuchawki, które są przeznaczone dla osób niewidomych i niedowidzących.

VII. Skargi na brak dostępności

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

Skarga powinna zawierać następujące 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, nie rozpatrzymy skargi.

Skarga może być złożona:

1. w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
2. listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-46076-28323-TEVWH-12.
3. e-mailem (centrala@bszw.pl)

Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bszw.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 udzielenia odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w pkt. 2.
4. Wskazane w pkt. 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 (pkt. 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. Na skargę odpowiadamy:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem ppkt. 2;
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.
 - 3) Jeśli nie zawarłeś z nami umowy a złożyłeś skargę, to odpowiedź wyślemy na wskazany w skardze adres lub adres e-mail (o którym mowa w pkt. 6 ppkt. 2).

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

- 1) odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego Ziemi Wieluńskiej. 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 którym mowa w art. 67 ustawy o dostępności).