

## Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 26 czerwca 2025 roku

### I. Dostępność cyfrowa

#### a) Dostępność strony internetowej [www.bspultusk.pl](http://www.bspultusk.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.

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

1. **Napisy rozszerzone (nagranie).** Film lub animacja zawierające ścieżkę dźwiękową mają napisy dla osób niesłyszących.
2. **Orientacja.** Z treści strony można korzystać bez względu na orientację ekranu (pionowa/pozioma).
3. **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.
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.
5. **Dopasowanie do ekranu.** Mniejsza szerokość lub wysokość widoku strony nie ogranicza treści ani funkcji i nie wymaga przesuwania widoku strony w poziomie.
6. **Klawiatura.** Elementy aktywne w serwisie są dostępne za pomocą klawiatury.
7. **Trzy błyski lub wartości poniżej progu.** Brak elementów, które szybko błyskają na czerwono lub gwałtownie zmieniają jasność.
8. **Strona zatytułowana.** Strony internetowe i dokumenty nieinternetowe mają tytuły opisujące temat lub cel.
9. **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.

10. **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.
11. **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.
12. **Nagłówki i etykiety.** Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.
13. **Widoczny fokus.** Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny. Po otrzymaniu fokusu. Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.
14. **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.

Poniżej wskazujemy niezgodności, nad którymi będziemy pracować:

- 1) Nie wszystkie grafiki i przyciski mają odpowiedni opis alternatywny;
- 2) Nie wszystkie pliki zamieszczone na stronie są dostępne cyfrowo.

**Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego wewnątrznie.**

#### **b) Dostępność aplikacji mobilnej**

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej Nasz Bank (Android)**

Ocena dostępności aplikacji została przeprowadzona na podstawie wytycznych **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1** na poziomach A i AA.

Aplikacja mobilna jest **częściowo zgodna z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze**. 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 nagłówki jak i przyciski są oznaczone tą samą etykietą "Historia", wprowadza dezorientację użytkowników technologii asystujących. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu
9. **Problem z adaptacyjnością skalowania tekstu:** Nieprawidłowe skalowanie tekstu w interfejsie aplikacji Wykryto przypadki, gdy elementy TextView mają sztywno zdefiniowaną wysokość w pikselach (dp), podczas gdy rozmiar tekstu jest ustawiony w jednostkach skalowalnych (sp) lub reaguje na zmiany w ustawieniach dostępności systemu. Ta rozbieżność powoduje, że przy zwiększeniu rozmiaru czcionki przez użytkownika tekst zostaje przycięty przez kontener lub nachodzi na sąsiednie elementy interfejsu, utrudniając lub uniemożliwiając odczytanie treści osobom z dysfunkcjami wzroku.
10. **Nieuporządkowana struktura nagłówków:** Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
11. **Problemy z formularzami:**
  - Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności
  - Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza
12. **Ograniczenia funkcjonalne:**
  - Brak możliwości zmiany orientacji ekranu
  - Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)
13. **Dokumentacja i wsparcie:**

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

### **Wyłączenia:**

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

**Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.**

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej Nasz Bank (iOS)**

Aplikacja mobilna jest **częściowo zgodna z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze**. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

### **Elementy graficzne**

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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**

1. **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.

2. **Niejednoznaczny stan kontrolek.** Stan niektórych kontrolek interfejsu (głównie przełączników) nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikom korzystającym z technologii wspomagających.

### **Struktura informacji**

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

### **Formularze**

1. 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.
2. 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**

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

### **Dokumentacja i wsparcie**

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

### **Wyłączenia**

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

**Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.**

#### **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. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują

w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

### Struktura treści i nawigacja

1. **Brak logicznej struktury nagłówków** Strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.
2. **Puste linki** W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
3. **Brak widocznego fokusu** Niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.
4. **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy
5. **Brak wyszukiwarki** Na stronie nie zastosowano mechanizmu ułatwiającego szybkie odnajdywanie treści, co może negatywnie wpływać na użyteczność dla użytkowników z niepełnosprawnościami.
6. **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia** Niektóre akcje powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

### Formularze i interakcja

1. **Brak etykiet przy polach formularza** Wielu pól formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
2. **Brak grupowania powiązanych pól** Powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
3. **Brak informacji o błędzie lub tylko w formie wizualnej** Komunikaty o błędach są przekazywane wyłącznie wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
4. **Brak podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu** Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.
5. **Brak wsparcia autouzupelniania** Niektóre pola nie obsługują funkcji autouzupelniania, co obniża dostępność formularzy.
6. **Brak oznaczenia pól jako obowiązkowych** Pola wymagane nie są oznaczone odpowiednimi atrybutami, np. aria-required, co utrudnia ich identyfikację.

### Wizualne aspekty i kontrast

1. **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.

2. **Nieprzystosowane jednostki czcionek** W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.

### **Inne problemy funkcjonalne i kodowe**

1. **Skrypt usuwa fokus** W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury.
2. **Użycie przestarzałych tagów HTML** W kodzie znajdują się znaczniki niezgodne z aktualnymi standardami dostępności, co może powodować błędne interpretacje przez przeglądarki i technologie wspomagające.

### **Wyłączenia**

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

**Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.**

## **II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym**

**Bank przyjął następujące 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;
    - Załącznik nr 2** Instrumenty płatnicze
    - Załącznik nr 3** Elektroniczne kanały dostępu
    - Załącznik nr 4** Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

**Formularze dotyczące składania skarg i reklamacji** oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. Zapewniliśmy szkolenia dla pracowników naszych placówek z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
4. Na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.

### **III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna**

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku 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.
- zapewniliśmy szkolenia dla pracowników Banku z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Dokumenty i inne treści piszemy prostym i zrozumiałym językiem.

Masz prawo otrzymać ogólne warunki umów, regulaminy oraz inne informacje (na przykład: stawki oprocentowania, stawki prowizji) na wydruku 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:

**Bank Spółdzielczy w Pułtusku, ul. Kościuszki 1, 06-100 Pułtusk**

**Punkt Obsługi Klienta w Pokrzywnicy, Aleja Jana Pawła II 1, 06-121 Pokrzywnica**

**Punkt Obsługi Klienta w Gzach, Gzy 7, 06-126 Gzy**

**Punkt Obsługi Klienta w Gołyminie, ul. Ks. Michałaka 3, 06-420 Gołymin**

**Punkt Obsługi Klienta w Karniewie, ul. Pułtуска 5A, 06-425 Karniewo**

**Punkt Obsługi Klienta w Obrytem, Obryte 16, 07-215 Obryte**

**Punkt Obsługi Klienta w Zatorach, ul. Jana Pawła II 108, 07-217 Zatory**

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również na naszej stronie internetowej <https://www.bspultusk.pl/kontakt-bs-pultusk.html> oraz pod numerami telefonów wskazanych na stronie.

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

W Banku możesz skorzystać z 3 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

**Bank Spółdzielczy w Pułtusk, ul. Kościuszki 1, 06-100 Pułtusk**

**Punkt Obsługi Klienta w Karniewie, ul. Pułtуска 5A, 06-425 Karniewo**

**Punkt Obsługi Klienta w Obrytem, Obryte 16, 07-215 Obryte**

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji bankomatów:**

1. Aplikacja nie posiada trybu wysoki kontrast z czarnym tekstem na żółtym tle.
2. Aplikacja nie posiada obsługi w języku migowym.
3. Interfejs bankomatów nie posiada szerokiego slotu do włożenia karty oraz piktogramu którą stroną włożyć kartę. Standardowy slot na kartę (awers karty (strona z numerem karty i nazwą banku) powinien być skierowany do góry, a prostokątny chip (jeśli karta go ma) powinien być włożony do czytnika.
4. Niewystarczająca wielkość czcionki w przypadku disclaimer-a w ofercie dynamicznego przewalutowania (DCC Dynamic Currency Conversion).
5. Bankomaty nie posiadają oznaczeń w alfabecie Braille'a, co uniemożliwia ich samodzielne zlokalizowanie i obsługę przez osoby niewidome.
6. Bankomaty nie wspierają pełnej nawigacji bez użycia ekranu dotykowego (np. za pomocą przycisków fizycznych lub głosowych instrukcji).

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://www.bspultusk.pl/placowki-i-bankomaty.html>
- w placówce Banku
- telefonicznie pod numerami wskazanymi na stronie <https://www.bspultusk.pl/kontakt-bs-pultusk.html>

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: [reklamacje@bspultusk.pl](mailto:reklamacje@bspultusk.pl).

## **V. Dostępność architektoniczna**

### **Centrala Pułtusk ul. Kościuszki 1, 06-100 Pułtusk**

Przed wejściem do budynku jest podjazd dla osób na wózkach inwalidzkich. Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są one sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć. Obsługa klienta odbywa się na parterze budynku.

W Placówce Banku są stanowiska przeznaczone do obsługi obniżone do wysokości 90 cm.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Przy budynku znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami.

Brak jest tłumacza języka migowego. W budynku nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.

### **Punkt Obsługi Klienta w Pokrzywnicy, Aleja Jana Pawła II 1, 06-121 Pokrzywnica**

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Brak podjazdu dla wózków inwalidzkich, osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi. W Placówce Banku są stanowiska przeznaczone do obsługi obniżone do wysokości 90 cm.

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Przy budynku znajduje się parking.

Brak jest tłumacza języka migowego. W budynku nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.

### **Punkt Obsługi Klienta w Gzach, Gzy 7, 06-126 Gzy**

Przed wejściem do budynku jest podjazd dla osób na wózkach inwalidzkich.

Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Obsługa klienta odbywa się na parterze budynku.

W Placówce Banku są stanowiska przeznaczone do obsługi obniżone do wysokości 90 cm.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Przy budynku znajduje się parking.

Brak jest tłumacza języka migowego. W budynku nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.

### **Punkt Obsługi Klienta w Gołymiu, ul. Ks. Michalaka 3, 06-420 Gołymiu**

Przed wejściem do budynku jest podjazd dla osób na wózkach inwalidzkich.

Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są one sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć. Obsługa klienta odbywa się na parterze budynku.

W Placówce Banku są stanowiska przeznaczone do obsługi obniżone do wysokości 90 cm.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Przy budynku znajduje się parking.

Brak jest tłumacza języka migowego. W budynku nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.

### **Punkt Obsługi Klienta w Karniewo, ul. Pułtуска 5A, 06-425 Karniewo**

Przed wejściem do budynku jest podjazd dla osób na wózkach inwalidzkich.

Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Nie są one sterowane automatycznie, ale w środku zawsze jest osoba, która pomoże je otworzyć. Obsługa klienta odbywa się na parterze budynku.

W Placówce Banku są stanowiska przeznaczone do obsługi obniżone do wysokości 90 cm.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących. Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Przy budynku znajduje się parking.

Brak jest tłumacza języka migowego. W budynku nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.

### **Punkt Obsługi Klienta w Obrytem, Obryte 16, 07-215 Obryte**

Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Brak podjazdu dla wózków inwalidzkich, osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi. Obsługa klienta odbywa się na parterze budynku.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Przy budynku znajduje się parking.

Brak jest tłumacza języka migowego. W budynku nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.

## **Punkt Obsługi Klienta w Zatorach, ul. Jana Pawła II 108, 07-217 Zatory**

Przed wejściem do budynku jest podjazd dla osób na wózkach inwalidzkich.

Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego. Obsługa klienta odbywa się na parterze budynku.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.

Do budynku można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Przy budynku znajduje się parking.

Brak jest tłumacza języka migowego. W budynku nie ma informacji głosowych oraz pętli indukcyjnych.

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

Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie	
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	
Przekreślone oko – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą	
Migające rączki – symbol wskazujący na dostępność obsługi w PJM – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą w PJM (włączając zdalną obsługę w PJM)	

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

Człowiek na wózku – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwiają samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku	
Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwiają skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej	
Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu	

**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, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
2. telefonicznie (numery na naszej stronie internetowej);
3. listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-29676-73674-TTVEE-25.
4. e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).

### **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 Bank; 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.

**Przygotowanie deklaracji dostępności****Data sporządzenia deklaracji:** 27.06.2025**Data ostatniego przeglądu deklaracji:** 27.06.2025

Informacje zwrotne i dane kontaktowe

**Osoba do kontaktu:** Hanna Krzyżewska**E-mail:** bank@bspultusk.pl**Telefon:** 23 692 06 43**Procedura**

W przypadku braku satysfakcjonującej reakcji na zgłoszenie dostępności można skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich <https://www.rpo.gov.pl>