

Deklaracja dostępności

Bank Spółdzielczy w Sławnie zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich produktów i usług zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie do strony internetowej Bank Spółdzielczy w Sławnie dostępnej pod adresem **bsslawno.pl** oraz infrastruktury, w tym bankomatów.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bsslawno.pl

Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.1:

Kryterium	Nazwa	Opis	Poziom	Zmiany wprowadzone na stronie	Komentarz
1.1.1	Tekst alternatywny	Obrazy muszą mieć tekst alternatywny (alt).	A	Dodano atrybut "alt" do zdjęć.	Slider przygotowany przez SGB nie spełnia wymogów - brak jest możliwości dopisania tekstu alternatywnego do grafik, które przekazują jakąś informację.
1.2.1–1.2.5	Multimedia – napisy/transkrypcje	Nagrania muszą mieć napisy lub transkrypcje.	A–AA	brak	Wszystkie pliki wideo na stronie www posiadają napisy.
1.3.1	Struktura treści	Używaj semantycznego HTML (nagłówki, listy,	A	Wprowadzono znaczniki HTML.	brak

		sekcje).			
1.3.2	Kolejność czytania	Treści muszą być czytane w logicznej kolejności.	A	brak	brak
1.3.3	Sens prezentacyjny	Informacja nie może opierać się wyłącznie na kolorze.	A	brak	brak
1.3.4	Orientacja	Strona działa niezależnie od orientacji ekranu.	AA	brak	brak
1.3.5	Podpowiedzi pól	Pola formularzy muszą mieć widoczne etykiety lub opisy.	AA	brak	brak
1.4.3	Kontrast (minimum)	Tekst ma kontrast co najmniej 4.5:1.	AA	brak	W niektórych miejscach na stronie kontrast jest niewystarczający.
1.4.4	Skalowalność tekstu	Tekst czytelny przy powiększeniu do 200%.	AA	brak	brak
1.4.10	Responsywność	Brak konieczności przewijania poziomego.	AA	brak	brak
1.4.11	Kontrast komponentów	Interfejs ma kontrast 3:1.	AA	brak	W niektórych miejscach na stronie kontrast jest niewystarczający.
2.4.11	Fokus widoczny	Fokus klawiatury jest wyraźny i dobrze widoczny.	AA	Dodano obramowanie dla elementów aktualnie zaznaczonych.	brak
2.1.1	Dostępność z klawiatury	Wszystkie funkcje dostępne z klawiatury.	A	Dodano rozwijanie menu gdy element jest zaznaczony.	brak

2.1.2	Brak pułapek klawiatury	Możliwość opuszczenia elementu klawiaturą.	A	brak	brak
2.5.1–2.5.7	Gesty i interakcje	Przeciąganie i gesty mają alternatywy (np. przyciski).	A–AA	brak	brak
2.4.1	Nawigacja	Spójna, logiczna i możliwa do pominięcia nawigacja.	A–AA	brak	brak
2.4.3	Kolejność fokusu	Fokus przemieszcza się w logicznym porządku.	AA	Zmodyfikowano kolejność wyświetlania pól w formularzu "Zamów rozmowę".	brak
2.4.4	Cel linku	Cel linku można zrozumieć z jego treści.	AA	brak	brak
2.4.5	Wiele sposobów	Istnieją co najmniej dwa sposoby nawigacji do treści.	AA	brak	Istnieje menu, mapa strony oraz wyszukiwarka.
2.4.6	Nagłówki i etykiety	Są opisowe i zrozumiałe.	AA	brak	brak
2.2.6	Uwierzytelnianie bez wpisywania	Dostępna alternatywa dla pisania (np. biometria).	AA	brak	Na stronie używana jest reCAPTCHA v3, która nie wymaga interakcji użytkownika.
3.1.1	Język strony	Zdefiniowany język dokumentu (np. lang="")	A	brak	brak
3.2.3	Spójna nawigacja	Te same elementy są w tym samym miejscu.	AA	brak	brak
3.3.1–3.3.4	Błędy formularzy	Błędy są wykrywane i opisywane.	A–AA	brak	Formularz kontaktowy pokazuje

					błędy, gdy użytkownik wprowadzi nieprawidłowe dane.
3.2.6	Pomoc dostępna	Pomoc (kontakt, czat) jest widoczna i spójna.	A	brak	brak
3.3.7	Przegląd danych	Możliwość sprawdzenia danych przed wysłaniem.	AA	brak	brak
4.1.1-4.1.2	Poprawna semantyka	Kod musi być poprawny i wspierany przez technologie wspomagające.	A	brak	brak

Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Strona internetowa Banku spełnia większość wymagań WCAG 2.1 na poziomie AA. Strona:

- nie zawiera elementów mogących powodować napady epilepsji (np. migających animacji) wraz z funkcją wstrzymania animacji
- zapewnia prawidłowy kontrast treści i elementów interfejsu,
- posiada poprawną strukturę nagłówków i logiczne uporządkowanie treści,
- nie zawiera pułapek klawiaturowych ani nieoczekiwanych przekierowań.
- umożliwia powiększenie tekstu , możliwość powiększenia czcionki oraz wyrównanie i położenie tekstu na odpowiedniej wysokości.
- posiada możliwość podświetlenia linków

Kluczowe poprawne elementy

- Tekst czytelny przy powiększeniu do 200%.

- Tytuły stron są unikalne i informacyjne
- Strona zachowuje dostępność treści po wyłączeniu CSS
- Kolory są dobrze skonstrastowane
- Nie występują błędy walidacji kodu HTML
- Wszystkie funkcje dostępne z klawiatury.
- Strona działa niezależnie od orientacji ekranu.
- Pola formularzy muszą mieć widoczne etykiety lub opisy.

Wnioski i rekomendacje

- Strona spełnia wszystkie kluczowe wymagania dostępności cyfrowej

zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie AA.

- Na stronie dostępny jest panel ułatwień dostępu, który umożliwia m.in. zmianę kontrastu, powiększenie tekstu oraz wybór czcionki przyjaznej dla osób z dysleksją. Narzędzie to stanowi dodatkowe wsparcie dostępności i uzupełnienie zgodności strony z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie AA.

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonany został przez firmę ZuiSztum.

b) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny w wersji webowej 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 poniżej.

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 pól 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

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

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji mobilnej

Serwis transakcyjny w wersji mobilnej 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 poniżej.

Struktura treści i nawigacja

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

Formularze i interakcja

- **Brak etykiet przy polach formularza** Wielu pól 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 błędach 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 wsparcia autouzupełniania** Niektóre pola nie obsługują funkcji autouzupełniania, co obniża dostępność formularzy.
- **Brak oznaczenia pól jako obowiązkowych** Pola wymagane nie są oznaczone odpowiednimi atrybutami, np. aria-required, co utrudnia ich identyfikację.

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.
- **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

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

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

d) Dostępność aplikacji mobilnej

Stan dostępności aplikacji mobilnej 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.

- **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.

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

- **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.
- **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
- **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.
- **Nieuporządkowana struktura nagłówków:** Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
- **Problemy z formularzami:**
 - Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności
 - Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza
- **Ograniczenia funkcjonalne:**
 - Brak możliwości zmiany orientacji ekranu
 - Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)
- **Dokumentacja i wsparcie:**
 - Deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności

Tę informację sporządziliśmy 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 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).

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

II. Dostępność kanału telefonicznego

Kontakt telefoniczny z pracownikami Banku możliwy jest w dni robocze w godzinach:

- 9:00 – 17:00 w poniedziałki
- 8:00 – 16:00 od wtorku do piątku

(numery poszczególnych placówek dostępne na stronie internetowej banku www.bsslawnno.pl).

Ponadto w zakresie kart płatniczych i bankowości elektronicznej kontakt poprzez infolinię SGB, czynną 24/7 pod numerem 800 888 888 oraz z zagranicy 61 647 28 46

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W Banku Spółdzielczym w Sławnie 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,
 - Regulamin wypłat w obrocie dewizowym,
 - dokumenty w procesach kredytów konsumenckich,
 - dokumenty w procesach kredytów zabezpieczonych hipotecznie,
 - dokumenty w procesach przenoszenia rachunków bankowych,
 - wzory umów zabezpieczeń kredytów udzielanych konsumentom,
 - klauzule administratora danych osobowych (RODO),
 - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji.
2. wprowadziliśmy skargę na brak dostępności,
3. obsługując osoby ze szczególnymi potrzebami stosujemy Standardy Obsługi Klienta,
4. zapewniliśmy szkolenia dla pracowników naszych placówek z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (Akademia dostępności finansowania ze środków PARP),
5. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego w Sławnie 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, czyli:

- piszemy je w zrozumiały sposób,
- 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.

Dokumenty udostępnimy w formach, które są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób, jaki określisz w zgłoszeniu.

Wszystkie niezbędne informacje możesz otrzymać w placówce, których adresy wskazano w punkcie VI.

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

W Banku Spółdzielczym w Sławnie możesz skorzystać z 6 bankomatów, które znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. **78-425 Biały Bór**, ul. Słupska 11 a
2. **76-251 Kobylnica**, ul. Główna 59
3. **76-142 Malechowo 80**
4. **76-010 Polanów**, ul. Dworcowa 3
5. **76-004 Sianów**, ul. Morska 7
6. **76-100 Sławno**, ul. Kopernika 5

Nasze bankomaty posiadają:

- wejście słuchawkowe,
- aplikację umożliwiającą obsługę głosową,
- widoczny czytnik zbliżeniowy,
- możliwość zrobienia transakcji zbliżeniowej kartą, telefonem, zegarkiem



Do naszych bankomatów w Białym Borze, Polanowie i Sławnie dotrzesz samodzielnie



Do naszych bankomatów w Kobylnicy, Malechowie oraz Sianowie dotrzesz z pomocą asystenta.

VI. 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.		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 bankomaty:

	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 – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.
3.		Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu.
4.		NFC – czytnik zbliżeniowy
5.		Możliwość podejścia/wejścia z psem asystującym

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

W Banku Spółdzielczym w Sławnie mamy 6 dostępnych placówek. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

	Placówka	Zakres dostępności architektonicznej
1.	Centrala Wydział Obsługi Klienta, ul. Kopernika 5 76-100 Sławno	   
	Bankomat	   
2.	Oddział Malechowo ul. Malechowo 80 76-142 Malechowo	 
	Bankomat	  
3.	Oddział Sianów, ul. Morska 7 76-004 Sianów	  
	Bankomat	   
4.	Oddział Polanów, ul. Dworcowa 3 76-010 Polanów	   
	Bankomat	    
5.	Oddział w Białym Borze ul. Słupska 11 A 76-425 Białe Bórze	   
	Bankomat	    
6.	Filia w Kobylnicy ul. Główna 59 76-251 Kobylnica	 

	Bankomat	    
--	----------	--

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej:

www.bsslawnno.pl

W placówkach nie ma informacji głosowych i pętli indukcyjnych, oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących lub niewidomych, tłumacza języka migowego, wind, ani toalety dla osób z niepełnosprawnościami.

VII. 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, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie na numery telefonu podane na stronie www.bsslawnno.pl – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-93323-39773-DFIIV-21,
5. e-mailowo na adres: bsslawnno@bsslawnno.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 za potwierdzenie odbioru 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 Zarządu Banku Spółdzielczego w Sławnie; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (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.