



Powiatowy Bank Spółdzielczy

w Węgrowie

Grupa BPS

Deklaracja dostępności Powiatowego Banku Spółdzielczego w Węgrowie

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni – zarówno online, jak i stacjonarnie – przyjaznej i dostępnej dla każdego. Chcemy, aby każda osoba, niezależnie od swoich możliwości, mogła swobodnie korzystać z naszych produktów, usług i informacji.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty.

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

Dostępność cyfrowa

Strona WWW

Dbamy o to, aby strona internetowa www.pbswegrow.pl była dostępna dla wszystkich użytkowników – również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Serwis został zaprojektowany zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, który określa zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Nasza strona internetowa jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia przedstawiono poniżej:

Niedostępne treści:

Niezgodność z ustawą

- Pliki do pobrania ze strony - nie są przystosowane do wymogów dostępności;

- Filmy nie mają audiodeskrypcji;
- Kalendarz na stronie kursów walut nie jest dostępny za pomocą klawiatury - datę można zmienić wpisując ją w pole daty za pomocą klawiatury;
- Elementy wyświetlane na mapie (pinezki) nie są dostępne za pomocą klawiatury - lista placówek dostępna za pomocą klawiatury wyświetla się obok mapy;

Nadmierne koszty

Treści nieobjęte przepisami

- Dokumenty opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo. Jeśli potrzebujesz, któregoś z nich w formie dostępnej, skontaktuj się z nami i wskaż, o który dokument chodzi.
- Aktualności opublikowane przed 28 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo.
- Wszelkie treści na stronie nie dotyczące Klienta indywidualnego

Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: Nasz Bank

Nasza aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji Nasz Bank (platforma Android), 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 48x48 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. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji Nasz Bank (platforma iOS), 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.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

- 1) przedstawienie oferty klientowi;
- 2) wnioskowanie o produkt;
- 3) zawierania umowy;
- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku lub drogą mailową oraz na naszej stronie internetowej: www.pbswegrow.pl;
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówkach banku oraz drogą mailową.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Wszystkie nasze umowy i regulaminy przygotowujemy w sposób, który ułatwia ich zrozumienie. Piszemy prostym i jasnym językiem. Naszym celem jest, by każdy klient – niezależnie od swoich możliwości – rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak najlepszą komunikację, największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach:

- Pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu,
- Wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność kanału telefonicznego

Możesz porozmawiać z nami oraz infolinią Banku BPS za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę www.pbswegrow.pl a następnie kliknij Tłumacz Migowy, wybierz wariant „Tłumacz PJM na infolinii” lub „Tłumacz PJM w Oddziałach”. Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni na infolinię i pomoże załatwić Twoją sprawę. Tłumacz jest dostępny codziennie w godzinach naszej pracy.

Jak dbamy o dostępność na infolinii?

- Staramy się, aby nasza infolinia była dostępna i wygodna dla wszystkich;
- Mamy proste i intuicyjne komunikaty głosowe;
- Przeszkoliliśmy naszych konsultantów w kontaktach z osobami ze szczególnymi potrzebami;
- Dążymy do tego abyś zawsze otrzymywał jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania;
- Jeśli potrzebujesz abyśmy mówili wolniej lub głośniej - powiedz nam o tym.

Skontaktujesz się z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, przez formularz kontaktowy na stronie: www.pbswegrow.pl/kontakt oraz mailowo: sekretariat@pbswegrow.pl

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

- 1) przedstawienie oferty klientowi;
- 2) wnioskowanie o produkt;
- 3) zawierania umowy;
- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług zapewniamy poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na naszej stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie www.pbswegrow.pl;
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową.

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów/wpłatomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Dostępność poszczególnych bankomatów/wpłatomatów będzie sukcesywnie dostosowywana w ramach 5-ciu funkcjonalności:

- Klawiatura PIN z oznaczeniem Braille;
- Naklejki z oznaczeniem w Brail'u;
- Usługa asysty głosowej;
- Brak barier architektonicznych;
- Dostęp dla osób poruszających się na wózkach z asystą.

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami:

Centrala Powiatowego Banku Spółdzielczego w Węgrowie 07-100, ul. Gdańska 10:

- 1) Do wejścia prowadzą 2 schodki, jednak obok znajduje się podjazd przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
- 2) Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły;

- 3) Sala obsługi klienta znajduje się na parterze budynku;
- 4) W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących;
- 5) Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem Przewodnikiem;
- 6) Brak jest tłumacza języka migowego;
- 7) Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące;
- 8) Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi;
- 9) W pobliżu budynku w odległości ok. 150 metrów znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami;
- 10) Komunikacja publiczna - przystanek autobusowy około 450 m od placówki;
- 11) Budynek posiada dwie kondygnacje. W budynku brak schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych;
- 12) Budynek nie posiada windy.

**Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie Oddział w Sadownem ul. Kościuszki 5,
07-140 Sadowne:**

- 1) Wejście do budynku bez barier architektonicznych, dostępna jest winda dla osób niepełnosprawnych;
- 2) Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły;
- 3) W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na wysokim parterze;
- 4) W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących;
- 5) Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem Przewodnikiem;
- 6) Brak jest tłumacza języka migowego;
- 7) Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące;
- 8) Z tyłu budynku banku znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

**Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie Oddział w Stoczku ul. 3-go Maja 21,
07-104 Stoczek:**

- 1) Aby dostać się do budynku należy pokonać 6 schodów – planowany zakup schodofazu;
- 2) Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły;
- 3) W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na wysokim parterze;
- 4) W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących;
- 5) Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem Przewodnikiem;
- 6) Brak jest tłumacza języka migowego;
- 7) Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby

niewidome czy słabowidzące;

- 8) W pobliżu budynku brak miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami;
- 9) Komunikacja publiczna - przystanek autobusowy ok. 100 m od placówki.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie Oddział w Grębkowie ul. Warszawska 8,

07-110 Grębków:

1) Do wejścia prowadzi podjazd przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, natomiast z lewej strony wejścia znajdują się 2 schodki;

2) Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły;

3) W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze;

4) W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących;

5) Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem Przewodnikiem;

6) Brak jest tłumacza języka migowego;

7) Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące;

8) W pobliżu budynku brak miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami;

9) Komunikacja publiczna - przystanek autobusowy ok. 100 m od placówki.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie Oddział w Wierzbnie, Wierzbno 95, 07-111 Wierzbno:

1) Aby dostać się do budynku należy pokonać 12 schodów – planowany zakup windy.

2) Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły;

3) W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na wysokim parterze;

4) W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących;

5) Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem Przewodnikiem;

6) Brak jest tłumacza języka migowego;

7) Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące;

8) W pobliżu budynku brak miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami;

9) Komunikacja publiczna - przystanek autobusowy ok. 300 m od placówki.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie Punkt Obsługi Klienta ul. Wyszyńskiego 7, 07- 100 Węgrów:

1) Wejście do budynku bez barier architektonicznych;

2) Drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, możliwość otwarcia bez użycia dużej siły;

3) W budynku znajduje się sala obsługi klienta, dostępna na parterze;

4) W budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących;

5) Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem Przewodnikiem;

- 6) Brak jest tłumacza języka migowego;
- 7) Nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące;
- 8) Placówka znajduje się w galerii handlowej, gdzie na zewnątrz dostępne są miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Masz prawo złożyć do nas skargę, jeżeli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne. Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności. Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony/a i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś/aś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?

Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- 1) Telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z nami pod numerem telefonu: +48 025 792 23 42;
- 2) pisemnie – wysyłając list na adres:
Powiatowy Bank Spółdzielczy w Węgrowie ul. Gdańska 10, 07-100 Węgrów lub na adres naszej dowolnej placówki;
- 3) osobiście – w najbliższej placówce Banku;
- 4) elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną: sekretariat@pbswegrow.pl
- 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-35327-60141-RDVWJ-22 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Twoja skarga powinna zawierać:

- 1) Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji)
- 2) Twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować. Powiedz nam, jak wolisz, żebyśmy się z Tobą kontaktowali;
- 3) Opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga;
- 4) Opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od banku, żeby to naprawić;
- 5) Datę złożenia skargi;
- 6) Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

- 1) Nie podałeś swoich danych kontaktowych;
- 2) Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało;
- 3) Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi;

- 4) Twoja skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności;
- 5) Złożyłeś skargę po terminie (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności).

Ważne: Jeśli nie zajmiemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy dlaczego.

Ile czasu mamy na odpowiedź

Zazwyczaj odpowiemy na Twoją skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania. Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy Cię o tym poinformujemy i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

Jak dostaniesz odpowiedź

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś e-maila), chyba że zgodzisz się na inną formę.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:

- 1) Jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę;
- 2) Dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady);
- 3) Co zrobimy dalej (jeśli to konieczne);
- 4) Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią (np. odwołać się lub skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego).

Data sporządzenia deklaracji: 27.06.2025r.