

## Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025.

### I. Dostępność cyfrowa

**Dostępność strony internetowej** [www.bsbytow.com.pl](http://www.bsbytow.com.pl)

#### • Stan dostępności strony internetowej

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

- wprowadzimy prosty język komunikacji
- poprawimy kontrast kolorów na naszej stronie
- usuniemy niezgodności,
- wprowadzimy pełną obsługę z klawiatury, bez użycia myszy,
- dla form graficznych wprowadzimy dodatkowo tekstowe odpowiedniki

**Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał zarówno dostawca zewnętrzny, jak i my wewnętrznie.**

### Dostępność aplikacji mobilnej

#### • Stan dostępności aplikacji mobilnej

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

Dostawca aplikacji będzie stopniowo wdrażał zmiany w aplikacji w celu całkowitego dostosowania do wymogów ustawy.

#### • Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

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

**Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który został wykonany przez dostawcę aplikacji SGB Bank S.A., jak i my wewnętrznie.**

### Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny z wytycznymi, które wynikają z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz z wytycznych WCAG 2.2. Audyt dostępności cyfrowej wykonał dostawca zewnętrzny jak i my wewnętrznie. Dostawca zobowiązał się do pełnego dostosowania bankowości internetowej do standardów dostępności cyfrowej WCAG 2.1 na poziomie AA do końca 2026r.

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

**W Banku Spółdzielczym w Bytowie przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:**

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych.
  - klauzule administratora danych osobowych (RODO)
  - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. wprowadziliśmy nowe elementy do standardów obsługi klientów w naszym banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością.
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 Spółdzielczego w Bytowie 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 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.

Masz prawo otrzymać ogólne warunki umów, regulaminy oraz inne informacje (na przykład: stawki oprocentowania, stawki prowizji czy kursy walutowe) w formach takich jak:

- nagranie audio,
- wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania,
- nagranie wizualne treści w Polskim Języku Migowym,
- wydruk w alfabecie Braille'a

Takie materiały przygotujemy w ciągu 7 dni od momentu zgłoszenia takiej potrzeby. 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 banku pod adresem:

1. Centrala Bytów ul. Wojska Polskiego 33, 77-100 Bytów
2. Oddział Miastko ul. Młodzieżowa 1, 77-200 Miastko
3. POK Kołczygłowy ul. Słupska 26, 77-140 Kołczygłowy
4. POK Trzebielino ul. Wiejska 13, 77-235 Trzebielino
5. POK Tuchomie ul. Jana III Sobieskiego 16, 77-133 Tuchomie
6. POK Lipnica ul. Słomińskiego 19, 77-130 Lipnica
7. POK Konarzyny ul. Szkolna 5, 89-607 Konarzyny

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również telefonicznie pod numerem 059 822 64 00.

Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami:

|    | <b>Ikona graficzna</b>                                                              | <b>Opis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |    | Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą.                                                                                                                              |
| 4. |  | Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM).                                                                                                                           |

#### **Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:**

|    | <b>Ikona graficzna</b>                                                              | <b>Opis</b>                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |  | Symbol NFC - umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu zbliżeniowo                                                                                                                           |
| 4. |  | Usługa wpłatomatu                                                                                                                                                                                          |

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

W Banku Spółdzielczym w Bytowie możesz skorzystać z 7 bankomatów:

| Bankomat                                                    | Zakres dostępności architektonicznej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bytów</b><br>ul. Wojska Polskiego 33<br>77-100 Bytów     |  Bez barier architektonicznych<br> Wpłaty zbliżeniowe<br> Urządzenie z funkcją wpłat dla klientów BS Bytów<br> Parking w najbliższym otoczeniu<br> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością (parking miejski)<br> Możliwość wejścia z psem asystującym |
| <b>Miastko</b><br>ul. Młodzieżowa 1<br>77-200 Miastko       |  Parking w najbliższym otoczeniu<br> Możliwość wejścia z psem asystującym                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kołczygłowy</b><br>ul. Słupska 26<br>77-140 Kołczygłowy  |  Dostęp dla osób na wózku z asystentem<br> Parking w najbliższym otoczeniu<br> Możliwość wejścia z psem asystującym                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>POK Trzebielino</b><br>ul. Wiejska<br>77-235 Trzebielino |  Bez barier architektonicznych<br> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością<br> Parking w najbliższym otoczeniu<br> Możliwość wejścia z psem asystującym                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tuchomie</b><br>ul. Jana II Sobieskiego 16<br>77-133 Tuchomie |  Dostęp dla osób na wózku z asystentem<br> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością<br> Parking w najbliższym otoczeniu<br> Możliwość wejścia z psem asystującym |
| <b>POK Lipnica</b><br>ul. Słomińskiego 19<br>77-130 Lipnica      |  Dostęp dla osób na wózku z asystentem<br> Parking w najbliższym otoczeniu<br> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością<br> Możliwość wejścia z psem asystującym |
| <b>POK Konarzyny</b><br>ul. Szkolna 5<br>89-607 Konarzyny        |  Bez barier architektonicznych<br> Parking w najbliższym otoczeniu<br> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością<br> Możliwość wejścia z psem asystującym    |

## V. Dostępność architektoniczna

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

W Banku Spółdzielczym w Bytowie mamy 7 dostępnych oddziałów. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

| Oddział                                                          | Zakres dostępności architektonicznej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Centrala Bytów</b><br>ul. Wojska Polskiego 33<br>77-100 Bytów |  Bez barier architektonicznych<br> Parking w najbliższym otoczeniu<br> Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością<br> Możliwość wejścia z psem asystującym |

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oddział w Miastku</b><br>ul. Młodzieżowa 1<br>77-200 Miastko       | <div>          Parking w najbliższym otoczeniu       </div> <div>          Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością       </div> <div>          Możliwość wejścia z psem asystującym       </div>                                                                                                                                            |
| <b>POK Kołczygłowy</b><br>ul. Słupska 26<br>77-140 Kołczygłowy        | <div>          Parking w najbliższym otoczeniu       </div> <div>          Możliwość wejścia z psem asystującym       </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>POK Trzebielino</b><br>ul. Wiejska<br>77-235 Trzebielino           | <div>          Bez barier architektonicznych       </div> <div>          Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością       </div> <div>          Parking w najbliższym otoczeniu       </div> <div>          Możliwość wejścia z psem asystującym       </div> |
| <b>POK Tuchomie</b><br>ul. Jana III Sobieskiego 16<br>77-130 Tuchomie | <div>          Parking w najbliższym otoczeniu       </div> <div>          Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością       </div> <div>          Możliwość wejścia z psem asystującym       </div>                                                                                                                                      |
| <b>POK Lipnica</b><br>ul. Wiejska 13<br>77-235 Trzebielino            | <div>          Parking w najbliższym otoczeniu       </div> <div>          Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością       </div> <div>          Możliwość wejścia z psem asystującym       </div>                                                                                                                                      |
| <b>POK Konarzyny</b><br>ul. Szkolna 5<br>89-607 Konarzyny             | <div>          Parking w najbliższym otoczeniu       </div> <div>          Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością       </div> <div>          Możliwość wejścia z psem asystującym       </div>                                                                                                                                      |

## **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 Banku Spółdzielczego w Bytowie, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie poprzez kontakt z pracownikiem Banku 059 822 64 00 – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-26171-54470-HIGRD-22,
5. e-mailowo na adres: bank@bsbytow.com.pl

### **Odpowiedź na skargę:**

1. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
  - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
  - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia prześlemy w formie:
  - 1) pisemnej lub
  - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
5. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 1 i 2), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
6. Odpowiadamy na skargę:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną (z zastrzeżeniem pkt 2) poniżej);
  - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, podany w formularzu skargi.

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

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Bytowie.; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;

- 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności). Z tym, że zawiadomienie to możesz złożyć niezależnie od skargi na brak dostępności składanej do banku.

## **VII. Dostępność kart płatniczych**

- **Stan dostępności kart płatniczych**

Nasze karty płatnicze posiadają ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z karty:

na krótszym boku karty znajduje się wcięcie, które pokazuje, jak używać karty w terminalach i bankomatach.