

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 28.06.2025 r.

I. Dostępność cyfrowa

Dostępność strony internetowej <https://bssierakow.pl/>

- **Stan dostępności strony internetowej**

Strona internetowa nie spełnia kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W Banku Spółdzielczym Pojezierza Międzychodzko-Sierakowskiego w Sierakowie przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - umowa ramowa.

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. wprowadziliśmy nowe elementy do standardów obsługi klientów w naszym banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniamy potrzeby osób z niepełnosprawnością.
 3. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
 4. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
 5. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego Pojezierza Międzychodzko-Sierakowskiego w Sierakowie 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.

- zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników Oddziałów oraz Centrali z zasad prostego języka.

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

Takie materiały przygotowujemy 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. Oddział w Sierakowie, ul. Bolesława Chrobrego 6, 64-410 Sieraków,
2. Oddział w Międzychodzie, ul. 17 Stycznia 55, 64-400 Międzychód,
3. Oddział w Kwilczu, ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 33, 64-420 Kwilcz,
4. Oddział w Chrzypsku Wielkim, ul. Główna 10, 64-412 Chrzypsko Wielkie.

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V. Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również pod numerem 61 29 55 900.

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

W Banku Spółdzielczym Pojezierza Międzychodzko-Sierakowskiego w Sierakowie możesz skorzystać z 4 bankomatów z czytnikami NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. **Sieraków**, ul. Bolesława Chrobrego 6,
2. **Międzychód**, ul. 17 Stycznia 55,
3. **Kwilcz**, ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 33,
4. **Chrzypsko Wielkie**, ul. Główna 10.

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- w placówce Banku.

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać w oddziałach Banku.

V. 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.		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:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednio otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednio 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.

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

W Banku Spółdzielczym Pojezierza Międzychodzko-Sierakowskiego w Sierakowie mamy 4 dostępne oddziały. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Sierakowie ul. Bolesława Chrobrego 6, 64-410 Sieraków	 Parking w najbliższym otoczeniu

	 Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Międzychodzie ul. 17 Stycznia 55, 64-400 Międzychód	 Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Kwilczu ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 33, 64-420 Kwilcz	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Chrzypsku Wielkim , ul. Główna 10, 64-412 Chrzypsko Wielkie	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon graficznych

Bankomat	Zakres dostępności architektonicznej
Sieraków ul. Bolesława Chrobrego 6, 64-410 Sieraków	 Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością 

	Możliwość wejścia z psem asystującym  Urządzenie z funkcją wpłat dla klientów  Wyплаты zbliżeniowe  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Słuchawki
Międzychód ul. 17 Stycznia 55, 64-400 Międzychód	 Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym  Urządzenie z funkcją wpłat dla klientów  Wyплаты zbliżeniowe  Słuchawki
Kwilcz ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 33, 64-420 Kwilcz	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym  Urządzenie z funkcją wpłat dla klientów  Wyплаты zbliżeniowe  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Słuchawki
Chrzypsko Wielkie, ul. Główna 10, 64-412 Chrzypsko Wielkie	 Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością

	Możliwość wejścia z psem asystującym
	Urządzenie z funkcją wpłat dla klientów
	Wypłaty zbliżeniowe
	Słuchawki

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 SGB-Banku, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie na numer telefonu podany na stronie <https://bssierakow.pl/index.php/kontakt> – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE: PL-36462-48325-RVISE-28
5. e-mailowo na adres: sekretariat@bssierakow.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, podany w formularzu skargi.

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

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego Pojezierza Międzychodzko-Sierakowskiego w Sierakowie.; 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:

- embos to wypukły numer na karcie, który możesz wyraźnie wyczuć dotykiem. Dotyczy to kart kredytowych.
- na krótszym boku karty znajduje się wcięcie, które pokazuje, jak używać karty w terminalach i bankomatach.