

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: **26.06.2025**

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.pgbs.pobiedziska.sgb.pl

• Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa jest zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kompatybilność – serwis jest w pełni rozpoznawalny przez programy czytające dla osób niewidomych, takie jak np. NVDA. Pełna obsługa serwisu możliwa jest zarówno przy pomocy samej klawiatury, jak i myszki.

Wygląd - układ graficzny serwisu jest w całości opisany przez arkusze stylów kaskadowych (CSS). Ale nawet jeżeli przeglądarka lub urządzenie, którym odcytujesz strony internetowe nie wspiera CSS w ogóle, cała zawartość każdej strony jest nadal łatwa do odczytania. Na stronach serwisu używane są tylko czytelne rozmiary czcionek kompatybilnych z ustawieniami opcji „rozmiar czcionki” w przeglądarkach internetowych.

Odnośniki – teksty odnośników są dobrane w taki sposób, aby w miarę możliwości były zrozumiałe nawet poza kontekstem zdania, w którym występują. Wiele łączy zawiera atrybut „title” opisujący dany odnośnik bardziej szczegółowo, chyba że tekst łączy sam w sobie już dokładnie opisuje dokument docelowy (tak jak np. tytuł artykułu).

Obrazki – staramy się by wszystkie obrazki i grafiki prezentowane na stronie zawierały opisy alternatywne. Obrazki czysto dekoracyjne zawierają pusty atrybut alt. Złożone grafiki są opisywane w treści strony, tak aby ich znaczenie było jasne również dla osób, które nie mogą zobaczyć obrazów.

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- Zmiana rozmiaru tekstu – przełącznik zmiany czcionki tekstów, odstępów między wierszami, odstępów między znakami, wielkość czcionki
- Nawigacja za pomocą klawiatury – można poruszać się po odpowiednich sekcjach strony za pomocą skrótów klawiatury bez użycia myszki
- Przejście do elementów menu – nawigacja jest możliwa za pomocą klawisza TAB, więc można szybko poruszać się po stronie za pomocą klawiatury
- Tryb wysokiego kontrastu – przełączniki zmiany kontrastu zapewniają optymalną czytelność tekstu dla osób z wadami wzroku
- Zrozumiałe linki odnośników – opis linku wyraźnie wskazuje, do jakiego miejsca kieruje opis alternatywny

- Wyłączenie animowanych elementów – brak efektów animowanych i wyłączenie grafiki jest udogodnieniem dla osób cierpiących na padaczkę

2. Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

Przystosowanie do urządzeń mobilnych

Witryna jest dostosowana do urządzeń mobilnych, tak więc można z łatwością przeglądać podstrony na ekranach urządzeń mobilnych, takich jak tablety czy smartfony.

Korzystanie z klawiatury i skrótów klawiaturowych

Na wszystkich stronach można się posłużyć klawiszem TAB, aby wywołać menu umożliwiające pominięcie niektórych elementów strony i przeskoczyć do wybranego obszaru (treści głównej, menu, treści pobocznych – dodatkowych). Klawisz TAB umożliwia przemieszczanie się po wszystkich aktywnych elementach strony z podświetloną ramką, a kombinacja klawiszy Shift+TAB umożliwia przemieszczanie się w odwrotnym kierunku.

Na stronie internetowej można używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki.

Główne skróty klawiaturowe dotyczące poruszania się po stronach internetowych

- Tab – przeniesienie do kolejnego elementu na stronie
- Shift + Tab – przeniesienie do poprzedniego elementu na stronie
- ENTER – Zatwierdź
- ALT + (< / >) – przetaczanie stron poprzednia / następna strona
- PgUp – przewinięcie strony w górę
- PgDn – przewinięcie strony w dół
- Home – przejście na górę strony
- End – przejście na dół strony
- Ctrl + „+” – powiększenie całej zawartości strony
- Ctrl + „-” – pomniejszenie całej zawartości strony
- Ctrl + „0” – przywrócenie standardowego rozmiaru całej zawartości strony

W systemie Windows najczęściej wywołuje się je w kombinacji z klawiszem ALT, a w systemie Macintosh z klawiszem CMD. W niektórych przeglądarkach (np. w Firefox, Chrome, Edge) wystarczy nacisnąć daną kombinację klawiszy, w innych wymagane jest jeszcze naciśnięcie klawisza Enter.

Strona internetowa jest zgodna z ustawą z 9 marca 2023 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z powodu poniższych niezgodności lub wyłączeń.

Zgodność strony, częściową zgodność lub wyłączenia wymieniono poniżej.

- Niektóre elementy strony nie spełniają minimalnych wymogów dla kontrastu przy pierwszym uruchomieniu witryny. Należy kliknąć ikonę panelu dostępności widoczną w lewej części ekranu, aby uzyskać możliwość wyboru wersji graficznej strony z wysokim kontrastem.
- Strona może zawierać załączniki lub pliki graficzne przedstawiające obraz i tekst.
- Strona może zawierać tabele skonstruowane w sposób niedostępny.

- Niektóre dokumenty, linki do stron zewnętrznych opublikowane na stronie mogą być niedostępne, ponieważ pochodzą z różnych źródeł.
- Brak opisów alternatywnych i tytułów dla części zdjęć i obrazków jest spowodowany zautomatyzowanym sposobem wstawiania galerii zdjęć w naszych artykułach, obrazów całej galerii, które posiadają taki sam tekst alternatywny, generowany poprzez użycie systemu zarządzania treścią.
- Zamieszczane filmy multimedialne nie posiadają audiodeskrypcji.
- Zamieszczone na stronie publikacje w formacie plików PDF mogą nie być dostępne cyfrowo w całości.

Tę informację sporządziliśmy na podstawie raportu dostępności cyfrowej wykonanego przez Biuromax-Balcer Sp. Z o.o.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

• Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze oraz wytycznymi WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.3.1 Informacje i relacje	Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.
1.3.2 Znacząca kolejność	Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści, prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.
1.3.3 Cechy sensoryczne	Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk
1.3.5 Określanie celu danych wejściowych	Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: • pole zbierające dane służy celowi określone w sekcji Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika, oraz • treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.
1.4.1 Użycie koloru	Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do

	wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
1.4.3 Kontrast (minimalny)	Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1
1.4.5 Obrazy tekstu	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów
1.4.12 Odstępy między znakami	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu
1.4.13 Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu	Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwałe
2.2.2 Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie	Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm, który może zatrzymać animacje tej treści
2.3.1 Trzy błyski lub poniżej progu	Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.
2.4.4 Cel łącza (w kontekście)	Cel każdego łącza można określić na podstawie samego tekstu łącza lub tekstu łącza wraz z programowo określonym kontekstem łącza, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejednoznaczny dla użytkowników.
2.4.5 Wiele sposobów	Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.
2.4.6 Nagłówki i etykiety	Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści
2.4.7 Widoczny fokus	Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.
2.5.3 Etykieta w nazwie	W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.
2.5.5 Rozmiar celu	Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS.

3.2.1 Po uzyskaniu fokusu	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
3.2.3 Spójna nawigacja	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane
3.3.1 Identyfikacja błędu	Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje

- **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 informacji otrzymanej z SGB-Bank S.A., który przeprowadził wewnętrzny audyt.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Serwis transakcyjny jest zgodny z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.3.3 Właściwości zmysłowe	Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.
1.3.4 Orientacja	Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, chyba że określona orientacja wyświetlania jest istotna.

1.4.5 Obrazy tekstu	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu.
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
1.4.12 Odstępy w tekście	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu.
2.2.1 Dostosowanie czasu	Czas aktywnej sesji użytkownika może zostać odświeżona za pomocą mechanizmu.
2.4.11 Fokus niezakryty (minimum)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
2.4.12 Fokus niezakryty (ulepszony)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie może być zakryta przez treść stworzoną przez autora
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	W przypadku funkcjonalności, które są wywoływane za pomocą pojedynczego wskaźnika, co najmniej jedno z poniższych twierdzeń jest prawdziwe: Brak zdarzenia w górę; przerwanie; cofnięcie; przywrócenie.
3.1.2 Język części	Język naturalny każdej części lub frazy zawartej w treści może być określony programowo, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.
3.2.1 Reagowanie na fokus	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
3.2.3 Spójna nawigacja	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
3.2.5 Zmiana na żądanie*	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym,	Gdy użytkownik przeprowadza transakcje finansowe, modyfikuje lub usuwa dane w systemach przechowywania

finansowym, w danych)	danych, nad którymi ma kontrolę, albo udziela odpowiedzi na testy co najmniej jedna z poniższych właściwości jest prawdziwa: odwracalność, sprawdzanie, potwierdzenie.
------------------------------	--

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Dzięki wprowadzonym rozwiązaniom możesz skorzystać z technologii asystujących takich jak:

- obsługa klawiaturą (częściowa zgodność)
- obsługa czytnika ekranu (częściowa zgodność)

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez dostawcę zewnętrznego oraz audytem wewnętrznym przeprowadzonym w SGB-Bank S.A.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

W Pobiedzisko-Goślińskim Banku Spółdzielczym w Pobiedziskach 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:

Załącznik nr 1 Przelewy natychmiastowe Express ELIXIR (dawniej zwany: Zasady realizacji przelewów natychmiastowych w systemie Express ELIXIR)

Załącznik nr 2 Instrumenty płatnicze (dawniej zwany: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych)

Załącznik nr 3 Elektroniczne kanały dostępu (dawniej zwany: Zasady udostępniania i funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu)

Załącznik nr 4 Kantor SGB w bankowości elektronicznej (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w ramach usług bankowości elektronicznej)

Załącznik nr 5 Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)

Załącznik nr 6 Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

- klauzule administratora danych osobowych (RODO)
- formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).

2. dbamy, aby nasza obsługa była przyjazna,
3. oferujemy obsługę w pokojach spotkań, które zapewniają dyskrecję,
4. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów,

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Pobiedzisko-Goślińskiego Banku Spółdzielczego w Pobiedziskach 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 zrozumiały 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.

W naszym banku możesz porozumiewać się również Polskim Językiem Migowym.

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 Pobiedziskach ul. Tysiąclecia 15, 62-010 Pobiedziska
2. Oddział w Murowanej Goślinie ul. Poznańska 12, 62-095 Murowana Goślina
3. Filia w Swarzędzu os. Raczyńskiego 19, 62-020 Swarzędz
4. Filia Biskupice Wlkp. Ul. Mieszka I 8, 62-007 Biskupice Wlkp.
5. Punkt Obsługi Klienta w Swarzędzu ul. Wrzesińska 15, 62-020 Swarzędz

Wymogi dostępności architektonicznej placówek opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna.

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

W Pobiedzisko-Goślińskim Banku Spółdzielczym możesz skorzystać z 5 bankomatów z czytnikami zbliżeniowymi NFC. Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. Oddział w Pobiedziskach ul. Tysiąclecia 15, 62-010 Pobiedziska
2. Oddział w Murowanej Goślinie ul. Poznańska 12, 62-095 Murowana Goślina
3. Filia w Swarzędzu os. Raczyńskiego 19, 62-020 Swarzędz
4. Filia Biskupice Wlkp. Ul. Mieszka I 8, 62-007 Biskupice Wlkp
5. Punkt Obsługi Klienta w Swarzędzu ul. Wrzesińska 15, 62-020 Swarzędz

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://www.pgbs.pobiedziska.sgb.pl/aktualnosci/bankomaty-i-wplatomaty/>
- w placówce Banku w dokumencie: Zasady działania bankomatów i wpłatomatów.

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: bank@pgbspobiedziska.sgb.pl

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 Pobiedzisko-Goślińskim Banku Spółdzielczym w Pobiedziskach mamy 5 dostępnych placówek. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Pobiedziskach ul. Tysiąclecia 15, 62-010 Pobiedziska	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Murowanej Goślinie ul. Poznańska 12 62-095 Murowana Goślina	 Bez barier architektonicznych

	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Filia w Swarzędzu Os. Raczyńskiego 19 62-020 Swarzędz	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Filia w Biskupicach Wlkp. ul. Mieszka I 8 62-007 Biskupice Wlkp.	 Człowiek na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Obsługi Klienta w Swarzędzu ul. Wrzesińska 15 62-020 Swarzędz	 Możliwość wejścia z psem asystującym

VI. Skargi na brak dostępności

Masz prawo złożyć skargę na brak dostępności produktu lub usługi, które 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. Jeżeli 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 lub usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała powyżej wskazanych wymogów, lub złoży ją osoba, która nie jest konsumentem Pobiedzisko-Goślińskiego Banku Spółdzielczego w Pobiedziskach, nie rozpatrzmy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,

2. listownie na adres dowolnej placówki banku,
3. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-73516-54454-BUFHI-20,
4. e-mailowo na adres: bank@pgbspobiedziska.sgb.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 Pobiedzisko-Goślińskiego Banku Spółdzielczego w Pobiedziskach; 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.