

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 31.12.2025 r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.pbswrzesnia.com.pl

- Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2. Oznacza to, że staramy się, aby

Kod	Kryterium
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.
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	Oprócz napisów rozszerzonych oraz obrazów tekstu, rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.
1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	Dana treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika.
2.4.2 Strona zatytułowana	Strony internetowe i dokumenty nieinternetowe mają tytuły opisujące temat lub cel.
2.4.3 Kolejność fokusu	Jeśli strona internetowa lub dokument nieinternetowy mogą być nawigowane sekwencyjnie, a kolejność nawigacji wpływa na zrozumienie lub funkcjonalność strony i dokumentu nieinternetowego, komponenty przyjmują fokus w kolejności, dzięki której zachowany jest sens i funkcjonalność treści.
2.4.4 Cel linku	Cel każdego łącza może wynikać z samej treści łącza lub z treści tekstu powiązanego z kontekstem łącza określonym programowo, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
2.4.5 Wiele dróg	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	Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale

fokus	widoczny.
2.4.8 Lokalizacja	Zapewniona jest informacja, w którym miejscu w zestawie stron internetowych znajduje się użytkownik.
2.4.9 Cel łącza (z samego łącza)	Istnieje mechanizm umożliwiający zidentyfikowanie celu każdego łącza z samej jego treści, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
2.4.10 Nagłówki sekcji	Nagłówki sekcji służą do organizacji treści.
2.4.11 Ostrość nie jest zaciemniona	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent ten nie zostaje całkowicie ukryty ze względu na treść utworzoną przez autora.
2.4.12 Ostrość nie jest zaciemniona (ulepszona)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie zostaje ukryta przez treść utworzoną przez autora.
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	Zmiana ustawień dowolnego komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznie zmiany kontekstu, chyba że użytkownik został poinformowany o takim zachowaniu przed użyciem komponentu.
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.
3.2.6 Stała pomoc	Strona internetowa zawiera poniższy mechanizm pomocy, który jest powtarzany na wielu stronach internetowych w zestawie stron internetowych i występuje w tej samej kolejności w stosunku do innych treści strony, chyba że użytkownik zainicjuje zmianę: • Dane kontaktowe (na dole strony i w zakładce Kontakt dostępnej z zawsze widocznego górnego menu).

3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.
3.3.7 Zbędny wpis	Informacje wprowadzone wcześniej przez użytkownika lub dostarczone użytkownikowi, które muszą zostać wprowadzone ponownie w tym samym procesie, są albo automatycznie wypełniane, lub dostępne do wyboru przez użytkownika. Z wyjątkiem sytuacji, gdy: • ponowne wprowadzenie informacji jest niezbędne, • informacje są wymagane w celu zapewnienia bezpieczeństwa treści, • wcześniej wprowadzone informacje są już nieaktualne.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
 - obsługa klawiaturą
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
 - odpowiednie kolory i kontrast
 - wersja wysokokontrastowa

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonał dostawca zewnętrzny.

b) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji internetowej SGB24

Naszą bankowość internetową SGB24 dostosowaliśmy do standardów WCAG 2.1. Oznacza to, że nasza strona jest przyjazna dla wszystkich użytkowników, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

Co działa zgodnie z zasadami dostępności?

- **Strona ma logiczną strukturę.** Treści są ułożone w logicznej kolejności i można je łatwo odczytać za pomocą programów wspomagających.
- **Tytuły stron są unikalne i opisowe.** Treść jest hierarchicznie podzielona za pomocą nagłówków (H1-H6), które precyzyjnie opisują sekcje.
- **Kod strony jest poprawny składniowo.** Pozwala zapewnić to stabilną interpretację treści przez przeglądarki i technologie wspomagające.
- **Instrukcje nie opierają się tylko na kolorze czy kształcie.** Użytkownik rozumie, co zrobić, nawet jeśli nie widzi kolorów lub nie słyszy dźwięków.
- **Tekst ma dobry kontrast.** Tekst jest czytelny dzięki wystarczającemu kontrastowi z tłem (min. 4,5:1).
- **Tekst można powiększyć.** Tekst jest czytelny, nawet gdy powiększymy go do 200%.
- **Treść nie wymaga przewijania w dwóch kierunkach.** Strona dobrze wygląda na małych urządzeniach. Nie trzeba przewijać w bok ani w dół.

- **Elementy graficzne są czytelne.** Przyciski, ikony i inne grafiki mają wystarczający kontrast i są zrozumiałe.
- **Dodatkowe treści są czytelne.** Komunikaty o stanie (np. potwierdzenie wysłania formularza, błąd ładowania) są programowo dostępne dla technologii wspomagających bez konieczności ustawiania na nich fokusu.
- **Strona działa z klawiaturą.** Wszystkie elementy można obsługiwać za pomocą klawiatury, nie utrudniając użytkownikowi korzystania.
- **Nawigacja jest spójna.** Menu i inne powtarzające się elementy wyglądają i działają tak samo na każdej podstronie.
- **Formularze mają etykiety i podpowiedzi.** Pola do wpisywania danych są opisane, a w razie błędu użytkownik dostaje wskazówki, jak go poprawić.
- **Strona ma ustawiony język.** Programy wspomagające mogą rozpoznać, w jakim języku jest strona.
- **Tekstu nie wyróżniamy jedynie kolorem.** Kolor nie jest jedynym sposobem, aby pokazać informacje, wskazać co zrobić, czekać na odpowiedź lub wyróżnić coś na obrazku.
- **Linki są dobrze opisane.** Cel każdego linku wynika z samej treści linku.
- **Można pomijać bloki treści.** Dostępny jest mechanizm, który umożliwia pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach.
- **Długość sesji może być przedłużona.** Komunikaty o stanie sesji są programowo dostępne dla technologii wspomagających bez konieczności ustawiania na nich fokusu. Przedłużenie sesji systemowej może zostać dokonane jednym przyciskiem.
- **Kontekst nie zmieni się bez Twojej akceptacji.** Przyjęcie fokusu przez element (np. pole formularza) lub wprowadzenie danych do niego nie powoduje nieoczekiwanej, nagłej zmiany kontekstu.
- **Działania o poważnych konsekwencjach wymagają potwierdzenia.** Użytkownik ma możliwość sprawdzenia, potwierdzenia lub cofnięcia wprowadzonych danych, zlecając przelew lub zlecenie stałe.

Skąd mamy te informacje?

SGB przeprowadziło audyt dostępności – zarówno z pomocą zewnętrznych ekspertów, jak i naszego zespołu testerów.

c) Dostępność aplikacji mobilnej

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej SGB Mobile**

Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja SGB Mobile jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy o dostępności oraz wytycznymi WCAG 2.1. Oznacza to, że spełnia wiele kryteriów dostępności, ale nie wszystkie.

Co działa zgodnie z zasadami dostępności?

Struktura i czytelność treści

- Informacje są odpowiednio oznaczone, aby programy (np. czytniki ekranu) mogły je poprawnie odczytać.
- Kolejność wyświetlania treści jest logiczna i zgodna z ich znaczeniem.
- Instrukcje nie opierają się wyłącznie na wyglądzie (np. kształcie czy kolorze), ale są też opisane tekstowo.
- Formularze i pola wprowadzania danych.
- Każde pole formularza ma jasno określony cel (np. nazwa, adres e-mail).
- Błędy w formularzach są opisane w sposób zrozumiały dla użytkownika.

Kolory i kontrast

- Kolor nie jest jedynym sposobem przekazywania informacji (np. linki są również podkreślone).
- Tekst ma odpowiedni kontrast, aby był czytelny.
- Elementy graficzne (np. przyciski) mają odpowiedni kontrast.

Animacje i migające elementy

- Aplikacja nie zawiera elementów błyskających częściej niż 3 razy na sekundę (mogą wywołać atak u osób z epilepsją).

Nawigacja i interakcja

- Odniesienia mają jasno określony cel (np. opis tekstowy).
- Istnieje kilka sposobów nawigacji po aplikacji.
- Nagłówki i etykiety są zrozumiałe i pomocne w poruszaniu się.
- Przyciski i interaktywne elementy są wystarczająco duże.

Spójność i przewidywalność

- Nawigacja jest spójna na wszystkich ekranach.
- Przyciski o tej samej funkcji mają taką samą nazwę.

Udogodnienia dla użytkowników

Aplikacja obsługuje technologie asystujące, takie jak:

- Klawiatura (możliwość nawigacji bez dotyku).
- Czytniki ekranu (TalkBack na Androidzie, VoiceOver na iOS).

Informacja została przygotowana na podstawie wewnętrznego audytu dostępności.

II. Dostępność kanału telefonicznego

- Kontakt telefoniczny z pracownikiem Banku możliwy jest w dni robocze w godzinach 8:30-16:00 (numery poszczególnych placówek dostępne są na stronie internetowej Banku).
- 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 stacjonarym

W Powiatowym Banku Spółdzielczym we Wrześni przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe.

- 1. Uprościliśmy język w dokumentach dla klientów indywidualnych.** Są to:
 - 1) Regulamin kont dla klientów indywidualnych (dawniej zwany: Regulamin świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych) wraz z Załącznikami:
 - a) Załącznik nr 1 – Przelewy natychmiastowe Express ELIXIR (dawniej zwany: Zasady realizacji przelewów natychmiastowych w systemie Express ELIXIR)
 - b) Załącznik nr 2 – Instrumenty płatnicze (dawniej zwany: Zasady wydawania i funkcjonowania instrumentów płatniczych)
 - c) Załącznik nr 3 – Elektroniczne kanały dostępu (dawniej zwany: Zasady udostępniania i funkcjonowania elektronicznych kanałów dostępu)
 - d) Załącznik nr 4 – Kantor SGB w bankowości elektronicznej (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Kantor SGB w ramach usług bankowości elektronicznej)
 - e) Załącznik nr 5 – Moje Dokumenty SGB (dawniej zwany: Zasady świadczenia usługi Moje Dokumenty SGB)
 - f) Załącznik nr 6 – Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług:
 - klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji – w tym: wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem)
 - 2) dokumenty w procesach otwierania rachunków bankowych,
 - 3) dokumenty w zakresie stosowania środków bezpieczeństwa finansowego.
- 2. Uczestniczyliśmy w webinarze w temacie obsługi osób z niepełnosprawnościami prowadzonym przez eksperta ds. dostępności.**
- 3. Wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.**
- 4. Na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.**
- 5. Umożliwiamy obsługę z udziałem tłumacza Polskiego Języka Migowego. Zawarliśmy umowę z firmą Wspólny TON na obsługę tłumacza migowego online (PJM). Umożliwia ona osobom niesłyszącym i słabosłyszącym dostęp do tłumacza w czasie rzeczywistym w placówkach banku.**
- 6. W naszych placówkach dysponujemy ramkami do podpisu oraz lupami ułatwiającymi odczyt dokumentacji. Ramki do podpisu dodatkowo posiadają czytnik banknotów ułatwiający rozpoznawanie nominałów.**

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Staramy się, aby wszelkie informacje udzielane przez Bank sformułowane były w sposób jak najbardziej zrozumiały.

Ma to na celu zapewnienie równego dostępu do usług dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od ich potrzeb.

Stosowane przez Bank dokumenty 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
- udostępniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników Oddziałów oraz Centrali z zasad prostego języka.

Zarówno w dokumentach informacyjnych, jak i wszelkich innych treściach, Bank posługuje się standardem 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 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 placówkach banku pod adresem:

1. Oddział we Wrześni ul. Warszawska 36, 62-300 Września
2. Oddział w Kołaczku Plac Władysława Reymonta 3, 62-306 Kołaczko
3. Oddział w Pyzdrach ul. 11 listopada 1, 62-310 Pyzdry
4. Oddział w Miłosławiu ul. Zamkowa 2, 62-320 Miłosław
5. Oddział w Żerkowie ul. Rynek 9, 63-210 Żerków

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V - Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również pod numerami telefonów: 61 437 09 80, 61 437 09 81

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 ręczki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM).
5.		Symbol psa asystującego – symbol, który wskazuje na możliwość wejścia do placówki z psem asystującym.
6.		Parking w najbliższym otoczeniu
7.		Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością

Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:

	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

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

W Powiatowym Banku Spółdzielczym we Wrześni mamy 5 dostępnych oddziałów oraz 5 Punktów Kasowych. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział we Wrześni ul. Warszawska 36 62-300 Września	 Parking w odległości 20-100m od oddziału  Parking w odległości 20-100m od oddziału z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym  Możliwość zdalnej obsługi w języku migowym
Bankomat, Wpłatomat	 Wymagana pomoc asystenta bądź pracownika obsługi dla osoby poruszającej się na wózku  NFC – czytnik zbliżeniowy  Udźwiękowienie bankomatu

Punkt Kasowy ul. Kaliska 6 62-300 Września	Parking w najbliższym otoczeniu Parking w odległości 20-100m od oddziału z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy ul. Jana Pawła II 30 62-300 Września	Parking w najbliższym otoczeniu Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy ul. Królowej Jadwigi 12 62-300 Września	Wymagana pomoc asystenta bądź pracownika obsługi dla osoby poruszającej się na wózku Parking w najbliższym otoczeniu Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością Możliwość wejścia z psem asystującym
Bankomat, Wpłatomat	Bez barier architektonicznych NFC – czytnik zbliżeniowy Udźwiękowanie bankomatu

Punkt Kasowy ul. Słoneczna 3 62-300 Września	Wymagana pomoc asystenta bądź pracownika obsługi dla osoby poruszającej się na wózku Parking w najbliższym otoczeniu Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Kołaczkowie Plac Władysława Reymonta 3 62-306 Kołaczkowo	Bez barier architektonicznych Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością Możliwość wejścia z psem asystującym Możliwość zdalnej obsługi w języku migowym
Bankomat, Wpłatomat	Bez barier architektonicznych (w godzinach pracy Banku) NFC – czytnik zbliżeniowy Udźwiękowanie bankomatu

Oddział w Pyzdrach ul. 11 listopada 1 62-310 Pyzdry	Bez barier architektonicznych Parking w najbliższym otoczeniu Możliwość wejścia z psem asystującym Możliwość zdalnej obsługi w języku migowym
Bankomat, Wpłatomat	Bez barier architektonicznych NFC – czytnik zbliżeniowy Udźwiękowanie bankomatu
Oddział w Miłosławiu ul. Zamkowa 2 62-320 Miłosław	Bez barier architektonicznych Parking w najbliższym otoczeniu Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością Możliwość wejścia z psem asystującym Możliwość zdalnej obsługi w języku migowym

Bankomat, Wpłatomat	Wymagana pomoc asystenta bądź pracownika obsługi dla osoby poruszającej się na wózku NFC – czytnik zbliżeniowy Udźwiękowanie bankomatu
Punkt Kasowy ul. Starowiejska 1 62-322 Orzechowo	Bez barier architektonicznych Parking w najbliższym otoczeniu Możliwość wejścia z psem asystującym
Bankomat, Wpłatomat	Bez barier architektonicznych NFC – czytnik zbliżeniowy Udźwiękowanie bankomatu
Oddział w Żerkowie ul. Rynek 9 63-210 Żerków	Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością Możliwość wejścia z psem asystującym Możliwość zdalnej obsługi w języku migowym

Bankomat	 NFC – czytnik zbliżeniowy  Udźwiękowienie bankomatu
-----------------	---

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

<https://pbswrzesnia.com.pl/placowki-i-bankomaty/oddziały/>

oraz na stronie głównej <https://pbswrzesnia.com.pl>, gdy wyszukasz lokalizację placówki lub bankomatu na mapie.

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.

Jeżeli skarga nie będzie spełniała wskazanych przez nas wymogów lub złoży ją osoba, która nie jest konsumentem to nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

- 1) w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu;
- 2) telefonicznie (numery na naszej stronie internetowej) – kanał niedostępny dla osób niesłyszących;
- 3) listownie na adres dowolnej placówki banku;
- 4) przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-29511-51603-RHVUD-18.
- 5) e-mailowo na adres: wrzesnia@pbswrzesnia.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;
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem; Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.
7. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Powiatowego Banku Spółdzielczego we Wrześni; 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:

- karty kredytowe: embos to wypukły numer na karcie, który możesz wyraźnie wyczuć dotykiem
- karty debetowe: na krótszym boku karty znajduje się wcięcie, które wskazuje, jak używać karty w terminalach i bankomatach