

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

Deklaracja dostępności Banku Spółdzielczego w Legionowie

1. Wstęp

W Banku Spółdzielczym w Legionowie rozumiemy, że dostępność to nie tylko obowiązek – to wyraz szacunku wobec wszystkich naszych Klientów. Dlatego konsekwentnie podejmujemy działania, które mają na celu eliminowanie barier i zapewnienie wygodnego dostępu do usług bankowych dla każdej osoby, niezależnie od jej indywidualnych potrzeb i możliwości.

Naszym celem jest budowanie przyjaznego środowiska – zarówno w przestrzeni cyfrowej, jak i w naszych placówkach. Chcemy, aby korzystanie z usług Banku było intuicyjne, bezpieczne i dostępne dla każdego.

Dostęp do bankowości detalicznej zapewniamy za pośrednictwem:

- placówek bankowych,
- bankowości internetowej,
- aplikacji mobilnej,
- bankomatów/ wpłatomatów.

W naszych działaniach kierujemy się obowiązującym prawem, zasadami odpowiedzialności społecznej, a także międzynarodowymi standardami dostępności, w tym wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

Dostępność w Banku Spółdzielczym w Legionowie to nie incydentalne rozwiązania – to element naszej codziennej pracy.

2. Dostępność cyfrowa

2.1 Dostępność strony internetowej

Bank Spółdzielczy w Legionowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej, www.bslegionowo.pl, zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

2.1.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji strony internetowej: 22 września 2023 r.

Data ostatniej istotnej aktualizacji: 12 maja 2025 r.

2.1.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Ocena dostępności strony internetowej została przeprowadzona na podstawie wytycznych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 na poziomach A i AA, które określają zasady dostępności treści cyfrowych dla osób z ograniczeniami percepcyjnymi, ruchowymi i poznawczymi.

Strona internetowa jest częściowo zgodna z ustawą z powodu niezgodności i wyłączeń wymienionych poniżej:

- 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.

Wyłączenia

- Dokumenty opublikowane przed 27 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo. W przypadku potrzeby uzyskania dostępu do konkretnego dokumentu, prosimy o kontakt z podaniem jego tytułu lub opisu.
- Aktualności opublikowane przed 27 czerwca 2025 r. nie są dostępne cyfrowo.
- Wszelkie treści na stronie nie dotyczące Klienta indywidualnego.

2.1.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie audytu szablonu strony www Banku BPS S.A. oraz banków spółdzielczych Zrzeszenia BPS S.A., przeprowadzonego przez firmę RAE Sp. z o.o. na zlecenie dostawcy strony internetowej dla Banku, firmę VerdIT Sp. z o.o.

Wyniki badania przedstawia [Raport z audytu, który otwiera się w nowym oknie.](#)

2.2 Dostępność systemu bankowości internetowej w wersji webowej (przeglądarkowej)

Bank Spółdzielczy w Legionowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojego systemu bankowości internetowej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Deklaracja dostępności dotyczy systemu bankowości internetowej *Nowa Bankowość Internetowa* w wersji webowej.

2.2.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji strony internetowej: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniej istotnej aktualizacji: 27 czerwca 2025 r.

2.2.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Ocena dostępności aplikacji została przeprowadzona na podstawie wytycznych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 na poziomach A i AA.

Bankowość internetowa w formie aplikacji webowej jest częściowo zgodna z ustawą. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej:

Struktura treści i nawigacja

- Brak głównego nagłówka: na stronach nie zastosowano odpowiedniego znacznika, który powinien być używany jako główny nagłówek dokumentu. Utrudnia to korzystanie ze strony osobom posługującym się czytnikami ekranu, które oczekują logicznej hierarchii nagłówków.
- Brak logicznej struktury nagłówków: strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.
- Ramki bez tytułu: niektóre osadzone ramki nie posiadają odpowiedniego atrybutu co utrudnia zrozumienie ich zawartości dla osób korzystających z technologii wspomagających.
- Brak ról prezentacyjnych w tabelach układowych: tabele stosowane do rozmieszczania elementów graficznych nie mają przypisanej odpowiedniej roli, co może prowadzić do ich niewłaściwego odczytu jako struktury danych.
- Tabele danych bez opisów lub z błędnymi nagłówkami: niektóre tabele prezentujące dane nie zawierają odpowiednich nagłówków lub opisów, co utrudnia interpretację informacji, zwłaszcza dla osób niewidomych.
- Nieintuicyjna kolejność fokusu: przemieszczanie się pomiędzy elementami strony za pomocą klawiatury odbywa się w nielogicznej kolejności, co może prowadzić do zagubienia się w treści.
- Brak widocznego fokusu: niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.

Elementy graficzne i treści dynamiczne

- Brak alternatywy dla treści wizualnych: wizualnie istotne informacje prezentowane wyłącznie wizualnie nie posiadają tekstowej alternatywy, co uniemożliwia ich zrozumienie osobom niewidomym.
- Brak opisu alternatywnego dla grafik: elementy graficzne zawierające ważne informacje nie posiadają prawidłowo zdefiniowanego atrybutu, co powoduje, że są one niewidoczne dla czytników ekranu.
- Brak opisu migających treści: migające i animowane elementy nie mają opisów ani komunikatów kontekstowych dla technologii asystujących.

- Brak możliwości zatrzymania animacji: niektóre migające i poruszające się treści nie mogą zostać wstrzymane przez użytkownika, co może być niebezpieczne dla osób z epilepsją lub rozpraszające dla innych użytkowników.
- Brak etykiet dla widoków: niektóre widoki strony nie zawierają odpowiednich etykiet, przez co technologie wspomagające nie są w stanie prawidłowo ich zidentyfikować.

Formularze i interakcja

- Brak etykiet przy polach formularza: wielu polom formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
- Brak grupowania powiązanych pól: powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
- Brak informacji o błędzie lub tylko w formie wizualnej: komunikaty o błędach są przekazywane wyłącznie wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
- Brak podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu: użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.
- Brak możliwości poprawy danych przed wysłaniem: w niektórych przypadkach nie ma możliwości korekty danych przed ich ostatecznym przesłaniem.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- Brak atrybutu lang w znaczniku HTML: strona nie zawiera zdefiniowanego języka głównego dokumentu w znaczniku `<html>`, co może powodować problemy z interpretacją języków przez czytniki ekranu.
- Brak definicji języka dla treści obcojęzycznych: fragmenty tekstu w językach innych niż domyślny nie są odpowiednio oznaczone atrybutem lang, co może prowadzić do błędów w wymowie.
- Brak deklaracji DTD: kod strony nie zawiera definicji typu dokumentu (DTD), co może wpływać na interpretację struktury strony przez przeglądarki.
- Użycie przestarzałych tagów HTML: w kodzie znajdują się znaczniki takie jak `<link>`, `<border>` używane do celów prezentacyjnych, które nie są zgodne z aktualnymi standardami dostępności.

Wizualne aspekty i kontrast

- Zbyt niski kontrast tekstu: niektóre teksty mają zbyt niski kontrast w stosunku do tła (np. 2.15:1), co może uniemożliwić ich odczytanie przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- Zbyt niski kontrast elementów interfejsu: elementy interfejsu, takie jak przyciski czy ikony, nie spełniają minimalnych wymogów kontrastu (3:1).
- Nieprzystosowane jednostki czcionek: w formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.
- Problemy z odstępami między liniami: zmiana odstępów między liniami może powodować na siebie nachodzenie elementów tekstowych, co ogranicza ich czytelność.

Responsywność i interakcja użytkownika

- Treści otwierają się w nowym oknie bez ostrzeżenia: niektóre linki otwierają nowe okna lub zakładki bez uprzedniego poinformowania użytkownika, co może zakłócać jego doświadczenie.
- Puste linki: w kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
- Brak informacji o formacie dokumentów: linki prowadzące do dokumentów nie zawierają informacji o formacie pliku, jego rozmiarze czy języku, co utrudnia świadome pobieranie treści.
- Treści wymagają przewijania poziomego: na niektórych ekranach treści nie mieszczą się w szerokości okna przeglądarki, co wymusza przewijanie w poziomie, co jest szczególnie problematyczne dla użytkowników mobilnych.
- Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury: nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- Skrypt usuwa fokus: w niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury.
- Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia: niektóre akcje (np. kliknięcie "Wyloguj") powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

2.2.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o., dostawcę aplikacji dla Banku.

2.3 Dostępność aplikacji mobilnej *BS Legionowo Mobile* dla systemu Android

Bank Spółdzielczy w Legionowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej aplikacji mobilnej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Deklaracja dostępności dotyczy aplikacji mobilnej *BS Legionowo Mobile* dla systemu Android.

2.3.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji aplikacji mobilnej: 1 czerwca 2019 r.

Data ostatniej istotnej aktualizacji aplikacji mobilnej: 26 maja 2025 r.

2.3.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Ocena dostępności aplikacji została przeprowadzona na podstawie wytycznych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 na poziomach A i AA.

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej:

- Nakładające się elementy klikalne: 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.
- Zbyt małe elementy dotykowe: niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski) mają wymiary mniejsze niż zalecane 48×48 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- Niedostępne treści tekstowe: niedostępne 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Nieuporządkowana struktura nagłówków: niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
- Problemy z formularzami: niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności; brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza.
- Ograniczenia funkcjonalne: brak możliwości zmiany orientacji ekranu, brak możliwości sterowania limitami czasu ze względów bezpieczeństwa.
- Dokumentacja i wsparcie: deklaracja dostępności została poprawnie utworzona, jednak w aplikacji nie został umieszczony link prowadzący do strony internetowej zawierającej deklarację dostępności.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

2.3.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o., dostawcę aplikacji dla Banku.

2.4 Dostępność aplikacji mobilnej *BS Legionowo Mobile* dla systemu iOS

Bank Spółdzielczy w Legionowie zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej aplikacji mobilnej zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Deklaracja dostępności dotyczy aplikacji mobilnej *BS Legionowo Mobile* dla systemu iOS.

2.4.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji aplikacji mobilnej: październik 2019 r.

Data ostatniej istotnej aktualizacji aplikacji mobilnej: marzec 2025 r.

2.4.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Ocena dostępności aplikacji została przeprowadzona na podstawie wytycznych Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 na poziomach A i AA.

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, 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.

Ograniczenia funkcjonalne:

- 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.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności (np. funkcja kantoru i dostęp do dokumentów na nośniku blockchain).

2.4.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o. o., dostawcę aplikacji dla Banku.

3. Dostępność kanału telefonicznego

W Banku funkcjonuje Infolinia, której przeznaczeniem jest wyłącznie obsługa zgłoszeń dotyczących:

- utraty
- kradzieży
- przywłaszczenia
- nieuprawnionego dostępu do karty płatniczej.

Infolinia działa **24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu**, pod numerami:

- **828 828 828** (dla połączeń krajowych)
- **(+48) 86 215 50 50** (dla połączeń z zagranicy lub z telefonów komórkowych).

Bank umożliwia skorzystanie z tej usługi także osobom posługującym się polskim językiem migowym (PJM). W tym celu należy wejść na stronę internetową www.bslegionowo.pl, kliknąć opcję - widżet „Tłumacz Migowy”, a następnie wybrać wariant „Tłumacz PJM na infolinii”. Tłumacz w imieniu osoby zgłaszającej połączy się z infolinią i przekaze zgłoszenie. Usługa tłumacza PJM jest dostępna codziennie w godzinach 8:00–20:00.

Z uwagi na specjalistyczny charakter infolinii (obsługa zastrzeżeń kart), nie jest ona wykorzystywana do ogólnej obsługi Klientów Banku.

Skontaktujesz się z nami również mailowo pod adresem: bank@bslegionowo.pl.

4. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank zapewnia dostępność swoich usług zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego, wytycznymi oraz odpowiednimi przepisami wewnętrznymi Banku.

Bank zapewnia dostępność usług w szczególności na etapach:

- pozyskiwania zainteresowania odbiorcy
- aplikowania o produkt
- zawierania umowy
- obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu, w tym kontroli, raportowania, końcowego rozliczenia produktu

Bank zapewnia dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: prezentacji, ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie

internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych z kontrolą, raportowaniem oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Bank zapewnia dostępność usług w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze:

- Kredyt konsumencki:

Kredyt gotówkowy:

Wygodny kredyt

Kredyt konsolidacyjny

Limit odnawialny:

Kredyt w ROR

Karta kredytowa:

Karta kredytowa VISA Credit

- Kredyt hipoteczny:

Kredyt na cele mieszkaniowe/ budowlane:

Kredyt mieszkaniowy Mój Dom – Moje Mieszkanie

Pożyczka hipoteczna:

Pożyczka hipoteczna

Kredyt konsolidacyjny zabezpieczony hipoteką:

Kredyt konsolidacyjny

- Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym:

rachunki ROR:

Pol-Konto Standard

Pol-Konto Senior

Pol-Konto Student

Pol-Konto Junior

eROR

Podstawowy rachunek płatniczy

rachunek walutowy Pol-Konto Standard w EUR/USD

rachunek walutowy eROR w EUR/USD

rachunki oszczędnościowe:

Konto Oszczędnościowe

Informacje niezbędne do korzystania z usług zawarte są w umowach oraz regulaminach dotyczących świadczenia danej usługi, z którymi Klient może zapoznać się w placówkach Banku.

Na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji dostępności Bank nie zapewnia dostępności treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formacie dostosowanym do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Bank dąży do zapewnienia takiej dostępności.

5. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji dostępności Bank Spółdzielczy w Legionowie:

- Nie zapewnia możliwości komunikacji z wykorzystaniem tłumacza języka migowego online. Bank dąży do wdrożenia takiej formy wsparcia.
- Nie zapewnia możliwości udostępnienia treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formatach dostosowanych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami, takich jak dostępne pliki PDF spełniające wymogi dostępności cyfrowej (np. z poprawną strukturą nagłówków, możliwością odczytu przez czytniki ekranu, opisy alternatywne do grafik, kontrast i teksty skalowalne). Bank dąży do zapewnienia zgodności tych dokumentów z wymaganiami dostępności cyfrowej.
- Zapewnia dostęp do aktualnych treści informacyjnych, komunikatów oraz materiałów związanych z ofertą i obsługą Klienta za pośrednictwem swojej strony internetowej. Publikowane informacje są redagowane w sposób możliwie prosty i zrozumiały, z uwzględnieniem zasad dostępności cyfrowej, co umożliwia korzystanie z nich również osobom ze szczególnymi potrzebami.

Stosowanie prostego języka stanowi od dawna przyjęty standard komunikacji w Banku i obowiązuje wszystkich pracowników. Dążymy do tego, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich Klientów, niezależnie od ich indywidualnych potrzeb. Wprowadzając udogodnienia, staramy się zapewnić maksymalną wygodę i bezpieczeństwo, również dla osób z różnymi rodzajami

niepełnosprawności. W przypadku pytań lub trudności związanych z korzystaniem z naszych usług, zachęcamy do kontaktu – pracownicy Banku są gotowi udzielić niezbędnego wsparcia.

6. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w placówkach Banku planowane jest udostępnienie rozwiązań wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami, takich jak: pętle indukcyjne, lupy powiększające oraz ramki do składania podpisu. Na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji ww. wyposażenie nie jest jeszcze dostępne w placówkach Banku.

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu Klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach działań na rzecz zapewnienia dostępności usług Bank korzysta również z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Warto jednak pamiętać, że dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Nasze bankomaty umożliwiają obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną.

Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń Bank dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich Klientów.

7. Informacja o stanie dostępności architektonicznej

Bank dąży do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzi działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

7.1 Siedziba Banku – budynek Centrali

Adres budynku: 05-120 Legionowo, ul. Rynek 4

7.1.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniej aktualizacji: 27 czerwca 2025 r.

7.1.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Budynek Centrali Banku spełnia częściowo wymagania dostępności architektonicznej określone w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Informacje szczegółowe

Wejście do budynku

- Budynek posiada jedno wejście od ul. Rynek
- Do wejścia prowadzą schody oraz pochylnia wyposażona w poręcz po obu stronach
- Drzwi wejściowe są jednoskrzydłowe, spełniają minimalne wymagania szerokości i umożliwiają przejazd wózkiem inwalidzkim

Dostępność przestrzeni komunikacyjnych

- Na parterze znajduje się Sala Obsługi Klientów oraz Dział Kredytów
- Do Działu Kredytów prowadzą schody w dół – brak możliwości samodzielnego zjazdu przez osoby z niepełnosprawnością – obsługa takich osób odbywa się w Sali Obsługi Klientów
- Na pierwszym piętrze budynku mieszczą się pomieszczenia biurowe (w tym sekretariat i gabinety Zarządu) – dostęp wyłącznie po schodach, brak windy; pomieszczenia te nie są przeznaczone do obsługi Klientów

Inne elementy dostępności

- Przy wejściu do budynku, na poziomie pochylni, znajduje się bankomat – dostępny również dla osób poruszających się na wózkach
- Lada w Sali Obsługi Klientów nie została przystosowana do obsługi osób na wózkach (brak obniżonego stanowiska)
- Placówka nie jest wyposażona w pętle indukcyjne, urządzenia powiększające (lupy) ani wzmacniacze głosu.
- Nie zastosowano oznaczeń w alfabecie Braille’a, oznaczeń kontrastowych ani druku powiększonego dla osób niewidomych i słabowidzących
- Obecnie Bank nie zapewnia na miejscu tłumacza języka migowego. Wprowadzenie usługi wideotłumacza Migam jest planowane
- W placówce nie zainstalowano domofonu ani wideofonu – brak dostępności informacji głosowych
- Do budynku i wszystkich pomieszczeń dostępnych dla Klientów można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem
- W budynku nie ma toalety dostępnej dla Klientów

Miejsca parkingowe

- Przed budynkiem brak wyznaczonego miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnością
- Najbliższy przystanek komunikacji publicznej znajduje się w odległości ok. 80 m, a stacja kolejowa – w odległości ok. 450 m.

7.1.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny Banku.

7.2 Oddział w Nieporęcie

Adres budynku: ul. Plac Wolności 2A, 05-126 Nieporęt

7.2.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniej aktualizacji: 27 czerwca 2025 r.

7.2.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Budynek Oddziału w Nieporęcie spełnia częściowo wymagania dostępności architektonicznej określone w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Informacje szczegółowe

Wejście do budynku

- Budynek posiada jedno wejście od strony ul. Plac Wolności
- Wejście do budynku znajduje się na poziomie chodnika – nie występują schody ani progi
- Drzwi wejściowe są jednoskrzydłowe, o szerokości umożliwiającej przejazd osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich

Dostępność przestrzeni komunikacyjnych

- Obsługa Klientów odbywa się na parterze budynku, bez konieczności pokonywania barier poziomych lub pionowych

Inne elementy dostępności

- Przy wejściu do budynku, bezpośrednio od ulicy, znajduje się bankomat – dostępny również dla osób poruszających się na wózkach
- W Sali Obsługi Klientów znajduje się stanowisko z obniżoną ladą, przystosowane do obsługi osób poruszających się na wózkach
- Placówka nie jest wyposażona w pętle indukcyjne, urządzenia powiększające (lupy) ani wzmacniacze głosu.
- Nie zastosowano oznaczeń w alfabecie Braille’a, oznaczeń kontrastowych ani druku powiększonego dla osób z niepełnosprawnościami wzroku
- Placówka nie zapewnia tłumacza języka migowego na miejscu. Wprowadzenie usługi wideotłumacza (np. Migam) jest planowane
- W placówce nie zainstalowano domofonu ani wideofonu – brak dostępności informacji głosowych
- Do budynku i wszystkich pomieszczeń dostępnych dla Klientów można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem

- W placówce nie ma toalety dostępnej dla Klientów

Miejsca parkingowe

- Przed budynkiem nie wyznaczono miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami
- Najbliższy przystanek komunikacji publicznej znajduje się w odległości ok. 300 m

7.2.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny Banku.

7.3 Filia w Serocku

Adres budynku: ul. 11 Listopada 8 lok. 4, 05-140 Serock

7.3.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniej aktualizacji: 27 czerwca 2025 r.

7.3.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Budynek Filii w Serocku spełnia częściowo wymagania dostępności architektonicznej określone w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Informacje szczegółowe

Wejście do budynku

- Budynek posiada jedno wejście od strony ul. 11 Listopada
- Do wejścia prowadzą schody oraz podjazd dla osób z niepełnosprawnościami
- Drzwi wejściowe są jednoskrzydłowe i umożliwiają przejazd osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich

Dostępność przestrzeni komunikacyjnych

- Obsługa Klientów odbywa się na parterze budynku, bez konieczności pokonywania barier poziomych lub pionowych

Inne elementy dostępności

- Przy wejściu do budynku znajduje się bankomat, który nie jest dostosowany do obsługi przez osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich (zbyt wysoko umieszczone elementy sterujące)
- W Sali Obsługi Klientów znajduje się obniżona lada, umożliwiająca obsługę osób poruszających się na wózkach

- Placówka nie jest wyposażona w pętle indukcyjne, urządzenia powiększające (lupy) ani wzmacniacze głosu
- Nie zastosowano oznaczeń w alfabecie Braille’a, oznaczeń kontrastowych ani druku powiększonego dla osób z niepełnosprawnościami wzroku
- Placówka nie zapewnia tłumacza języka migowego na miejscu. Wprowadzenie usługi wideotłumacza Migam jest planowane
- W placówce nie zainstalowano domofonu ani wideofonu – brak dostępności informacji głosowych
- Do budynku i wszystkich pomieszczeń dostępnych dla Klientów można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem
- W placówce nie ma toalety dostępnej dla Klientów

Miejsca parkingowe

- Przed budynkiem nie wyznaczono miejsca parkingowego dla osób z niepełnosprawnościami
- Najbliższy przystanek komunikacji publicznej znajduje się w odległości ok. 400 m

7.3.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny Banku.

7.4 Filia w Jabłonie

Adres budynku: ul. Modlińska 152, 05-110 Jabłonna

7.4.1 Data publikacji i aktualizacji

Data publikacji deklaracji: 27 czerwca 2025 r.

Data ostatniej aktualizacji: 27 czerwca 2025 r.

7.4.2 Status pod względem zgodności z ustawą

Budynek Filii w Jabłonie spełnia częściowo wymagania dostępności architektonicznej określone w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Informacje szczegółowe

Wejście do budynku

- Filia znajduje się w budynku Urzędu Gminy w Jabłonie
- Wejście do placówki znajduje się od strony ul. Zegrzyńskiej
- Przy wejściu występuje niski próg oraz jeden schodek w dół, który należy pokonać, aby dostać się do wnętrza budynku – może to stanowić utrudnienie dla osób z niepełnosprawnościami
- Drzwi wejściowe są jednoskrzydłowe i umożliwiają przejazd osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich

Dostępność przestrzeni komunikacyjnych

- Obsługa Klientów odbywa się na parterze, bez konieczności pokonywania barier poziomych lub pionowych

Inne elementy dostępności

- Przy placówce nie ma bankomatu
- Lada w Sali Obsługi Klientów nie została przystosowana do obsługi osób poruszających się na wózkach (brak obniżonego stanowiska)
- Placówka nie jest wyposażona w pętle indukcyjne, urządzenia powiększające (lupy) ani wzmacniacze głosu
- Nie zastosowano oznaczeń w alfabecie Braille'a, oznaczeń kontrastowych ani druku powiększonego dla osób z niepełnosprawnościami wzroku
- Placówka nie zapewnia tłumacza języka migowego na miejscu. Wprowadzenie usługi wideotłumacza Migam jest planowane
- W placówce nie zainstalowano domofonu ani wideofonu – brak dostępności informacji głosowych
- Do budynku i wszystkich pomieszczeń dostępnych dla Klientów można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem
- W placówce nie ma toalety dostępnej dla Klientów.

Miejsca parkingowe

- Przed budynkiem wyznaczono miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami
- Najbliższy przystanek komunikacji publicznej znajduje się w odległości ok. 60 m.

7.4.3 Przygotowanie deklaracji dostępności

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny Banku.

8. Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Bank dokłada wszelkich starań, aby oferowane produkty i świadczone usługi spełniały oczekiwania Klientów oraz były zgodne z obowiązującymi przepisami prawa i wymaganiami w zakresie dostępności.

Każdy Klient ma prawo złożyć skargę, jeżeli uzna, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania bądź świadczenia nie są dostępne, zgodne ze standardami dostępności lub napotkał inne trudności związane z dostępnością.

Każda skarga jest traktowana indywidualnie i rozpatrywana z należytą starannością w możliwie najkrótszym terminie.

8.1 Jak złożyć skargę w przypadku braku dostępności

Skarga może zostać złożona w przypadku, gdy oferowane przez Bank usługi lub produkty są trudne w użyciu (nie dostępne). Bank przyjmie skargę i udzieli na nią odpowiedzi.

8.2 Jakie są formy złożenia skargi

Skargę można złożyć w jeden z poniższych sposobów:

- pisemnie – wysyłając list na adres: 05-120 Legionowo, ul. Rynek 4, lub na adres dowolnej placówki Banku
- telefonicznie, faksem lub e-mailem – dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej: www.bslegionowo.pl/kontakt
- osobiście – w najbliższej placówce Banku
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-46110-18034-RAASF-32 w ramach usługi eDoręczenia.

8.3 Co napisać w skardze

Skarga powinna zawierać:

- imię i nazwisko lub nazwę firmy/ instytucji
- adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu umożliwiający kontakt zwrotny, wraz z preferowaną formą kontaktu
- opis produktu lub usługi, której skarga dotyczy
- opis problemu z dostępnością oraz oczekiwania wobec Banku w zakresie rozwiązania zgłaszanego problemu
- datę złożenia skargi
- podpis osoby składającej skargę (w przypadku złożenia skargi w formie pisemnej).

W celu złożenia skargi możliwe jest skorzystanie z formularza dostępnego na stronie internetowej Banku.

8.4 Kiedy Bank może odmówić rozpatrzenia skargi

Bank może odstąpić od rozpatrzenia skargi w następujących przypadkach:

- brak wskazania danych kontaktowych umożliwiających udzielenie odpowiedzi
- ponowne złożenie skargi dotyczącej sprawy już wcześniej rozpatrzonej, bez przedstawienia nowych okoliczności
- brak wystarczających informacji umożliwiających zrozumienie treści skargi
- skarga nie dotyczy oferowanych usług bankowych lub ich dostępności
- skarga została złożona po upływie terminu (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności).

Ważne: W przypadku odstąpienia od rozpatrzenia skargi osoba składająca zgłoszenie zostanie poinformowana o przyczynie odmowy.

8.5 Jaki jest termin udzielenia odpowiedzi

Odpowiedź na skargę udzielana jest w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

W przypadkach szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych ustaleń, termin ten może zostać wydłużony do 60 dni. W takim przypadku osoba składająca skargę zostanie poinformowana o przedłużeniu terminu oraz przewidywanej dacie udzielenia odpowiedzi.

8.6 W jakiej formie zostanie udzielona odpowiedź

Odpowiedź na skargę zostanie udzielona w takiej samej formie, w jakiej została złożona (na przykład e-mailem, jeśli skarga była przekazana mailowo), chyba że osoba składająca skargę wyraziła zgodę na inną formę kontaktu.

Odpowiedź będzie zawierała:

- informację o sposobie rozpatrzenia skargi
- uzasadnienie decyzji, z odniesieniem do przepisów prawa lub wewnętrznych zasad obowiązujących w Banku
- informację o podjętych lub planowanych działaniach (jeśli to konieczne)
- pouczenie o możliwych dalszych krokach w przypadku braku akceptacji stanowiska Banku (np. o możliwości złożenia odwołania lub skorzystania z pomocy Rzecznika Finansowego).

Informacje na temat możliwości złożenia skargi znajdują się pod adresem:

[Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w BS Legionowo](#)

[Pomocne mogą być informacje, które można znaleźć na rządowym portalu gov.pl.](#)

Istnieje również możliwość poinformowania [Rzecznika Praw Obywatelskich](#) o zaistniałej sytuacji i zwrócenia się z wnioskiem o podjęcie interwencji.

Data sporządzenia deklaracji: **27 czerwca 2025 r.**