

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 28 czerwca 2025 r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.zulawskibs.pl

- **Stan dostępności strony internetowej**

Strona internetowa 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.

W oparciu o <http://wave.webaim.org/> - strona jest zgodna ze standardem dostępności.

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą
- opcja „uruchom czytanie artykułu”

2. Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

- odpowiednie kolory i kontrast
- możliwość zmiany odstępu między literami, słowami, wierszami, akapitami
- możliwość zmiany kontrastu
- możliwość zmiany wielkości czcionki

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez naszego dostawcę oraz audytu, który wykonaliśmy wewnętrznie.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

Aplikacji mobilna SGB Mobile

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej SGB Mobile**

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

Aplikacja mobilna spełnia kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2, które przedstawiliśmy w dokumencie Aplikacja mobilna SGB Mobile.

- **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)

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez nasz bank zrzeczający: SGB-Bank S.A.

Aplikacja mobilna Żuławski Bank Spółdzielczy (Nasz Bank) na Android

- **Stan dostępności aplikacji mobilnej Żuławski Bank Spółdzielczy (Nasz Bank)**

- Aplikacja mobilna Żuławski Bank Spółdzielczy (Nasz Bank) w wersji na Android 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 z wytycznymi WCAG 2.2.
Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiliśmy w dokumencie Aplikacja mobilna Żuławski Bank Spółdzielczy na Android.
- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**
Technologie wspierane: TalkBack, ustawienia systemowe Android

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

Aplikacja mobilna Żuławski Bank Spółdzielczy (Nasz Bank) na iOS

Aplikacja mobilna Żuławski Bank Spółdzielczy (Nasz Bank) w wersji na iOS 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 z wytycznymi WCAG 2.2.
Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiliśmy w dokumencie Aplikacja mobilna Żuławski Bank Spółdzielczy na iOS.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny (Internet Banking interfejs standardowy)

Serwis transakcyjny (Internet Banking interfejs standardowy) 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 oraz z wytycznymi WCAG 2.2.
Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiliśmy w dokumencie Internet Banking interfejs standardowy.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

Serwis transakcyjny (Internet Banking interfejs mobilny)

Serwis transakcyjny (Internet Banking interfejs mobilny) 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 oraz z wytycznymi WCAG 2.2.
Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności aplikacji, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiliśmy w dokumencie Internet Banking interfejs mobilny.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarym

W Żuławskim Banku Spółdzielczym przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:

1. Uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych, zgodnie z zasadami prostego języka. Są to:
 - klauzule informacyjne administratora danych osobowych (RODO)
 - formularze dotyczące skarg na brak dostępności,
2. Systematycznie dostosowujemy wzory dokumentów do potrzeb klientów.
3. Wyposażyliśmy nasze placówki w lupy, które zwiększają dostępność dokumentów dla osób z problemami ze wzrokiem.
4. Przyjęliśmy Zasady zapewniania dostępności.
5. Nasi pracownicy, którzy mają kontakt z klientami, są przeszkoleni jak w praktyce stosować Zasady zapewniania dostępności.
6. Przeszkoliliśmy pracowników naszych placówek z zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
7. Zapewniliśmy pracownikom dostęp do szkolenia z zakresu dostępności w ramach Akademii dostępności Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
8. Umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.
9. Umożliwiamy korzystanie z usługi biometrii.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Wszelkie informacje udzielane przez Bank sformułowane są w sposób jak najbardziej zrozumiały w celu zapewnienie równego dostępu do usług dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od ich potrzeb.

Stosowane przez Bank dokumenty zostały sporządzone 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, czyli:

1. Piszemy je w zrozumiały sposób.
2. Używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju.
3. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami.
4. Przyjęliśmy standardy prostego języka, które rekomenduje Związek Banków Polskich.
5. Przeprowadziliśmy szkolenia dla pracowników naszych placówek oraz wybranych pracowników centrali ze standardów prostego języka.
6. Umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

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

1. nagranie audio,
2. nagranie wizualne treści w polskim języku migowym,
3. wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania,

Dokumenty we wskazanej formie przygotowujemy w ciągu w terminie 7 dni od momentu, kiedy zgłoszona zostanie taka potrzeba. Dokumenty te udostępnione zostaną odpowiednio w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób wskazany w zgłoszeniu.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w naszych placówkach. Adresy i numery telefonów do naszych placówek wskazujemy na stronie internetowej <https://zulawskibs.pl/kontakt.html>

Nasze placówki spełniają wymogi dostępności architektonicznej w zakresie, który opisaliśmy szerzej w punkcie **V** – **Dostępność architektoniczna**.

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

Nasze dostępne bankomaty i wpłatomaty 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.		Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu.

Nasze bankomaty i wpłatomaty mają następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:

- Komunikaty są wydawane także w formie głosowej.
- Część klawiszy ma dodatkowe oznaczenia i wypukłą czcionkę.
- Możliwość obsługi za pomocą aplikacji Żułowski Bank Spółdzielczy (Nasz Bank) dzięki usłudze Sm@rt karta.
- Możliwość wpłacania i wypłacania gotówki bez użycia plastikowej karty dzięki usłudze biometrii.
- Możliwość wypłacania gotówki bez użycia plastikowej karty dzięki usłudze BLIK oraz portfelom cyfrowym.

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: www.zulawskibs.pl
- w placówce Banku

Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz nam zgłaszać w naszych placówkach, telefonicznie, w formie wiadomości e-mail lub przez formularz kontaktowy. Adresy, numery telefonów i adresy e-mail naszych placówek oraz formularz kontaktowy są dostępne na naszej stronie internetowej <https://zulawskibs.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 niesłyszącą (włączając zdalną obsługę w PJM).

Mamy 2 dostępne oddziały. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Udogodnienia
Oddział w Nowym Dworze Gdańskim Ul. Sikorskiego 52 82-100 Nowy Dwór Gdański	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Nowym Stawie Ul. Tadeusza Kościuszki 16/1A 82-230 Nowy Staw	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu



Możliwość wejścia z psem asystującym

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach znajdziesz na stronie głównej www.zulawskibs.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.

Jeśli skarga nie będzie spełniała wskazanych przez nas wymogów lub złoży ją osoba, która nie jest konsumentem Żuławskiego Banku Spółdzielczego, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie (numery na stronie internetowej www.zulawskibs.pl)
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-44439-84087-DUEDC-27,
5. e-mailowo na adres: sektretariat@zulawskibs.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:

- wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - 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:
- pisemnej lub
 - 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:
- listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną (z zastrzeżeniem pkt 2) poniżej);
 - e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, podany w formularzu skargi.
7. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
- odwołać się do Zarządu Żuławskiego Banku Spółdzielczego; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
 - 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).

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.