

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 28.06.2025

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bsslupca.pl

- Stan dostępności strony internetowej

Nasza strona internetowa, przejściowo pozostaje częściowo niezgodna z ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Deklarację sporządziliśmy na podstawie listy kontrolnej dostępnej na stronie

<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/jak-zbadac-czy-strona-www-jest-dostepna-cyfrowo>

Lista kontrolna jest narzędziem do samodzielnego badania strony internetowej pod kątem jej dostępności cyfrowej dla osób z niepełnosprawnościami.

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
Zasada 1 – Postrzegalność	
Wytyczna 1.2 Multimedia	
WCAG Kryterium 1.2.1 Tylko dźwięk i tylko wideo	
W przypadku wstępnie nagranych materiałów multimedialnych zawierających wyłącznie dźwięk i wstępnie nagranych materiałów wideo obowiązują następujące zasady, z wyjątkiem sytuacji, gdy dźwięk lub obraz stanowią alternatywę multimedialną dla tekstu i są wyraźnie oznaczone jako takie: Tylko nagrane wcześniej audio Zapewniono alternatywę dla mediów opartych na czasie, która przedstawia takie same informacje jak w przypadku nagranej wcześniej zawartości audio. Tylko nagrane wcześniej wideo Dostępna jest alternatywa dla multimedii opartych na czasie lub ścieżka audio, która przedstawia równoważne informacje dla wstępnie nagranej zawartości wideo.	Na badanych stronach nie ma tego typu materiałów
WCAG Kryterium 1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)	
Napisy są dostarczane do wszystkich wcześniej nagranych treści audio w mediach zsynchronizowanych, z wyjątkiem sytuacji, gdy medium stanowi alternatywę dla tekstu i jest wyraźnie oznaczone jako takie.	Na badanych stronach nie ma tego typu materiałów
WCAG Kryterium 1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa medialna (wstępnie nagrana)	
W przypadku mediów zsynchronizowanych dostępna jest alternatywa dla multimedii opartych na czasie lub audiodeskrypcji nagranej wcześniej zawartości wideo, z wyjątkiem sytuacji, gdy dane medium stanowi alternatywę dla tekstu i jest wyraźnie oznaczone jako takie.	Na badanych stronach nie ma tego typu materiałów
WCAG Kryterium 1.2.4 Napisy rozszerzone (na żywo)	
Do wszystkich materiałów audio na żywo w mediach zsynchronizowanych dołączone są napisy.	Na badanych stronach nie ma tego typu materiałów

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
WCAG Kryterium 1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	
Audiodeskrypcja jest dostępna dla wszystkich nagranych wcześniej materiałów wideo w mediach zsynchronizowanych.	Na badanych stronach nie ma elementów wymagających audiodeskrypcji.
WCAG Kryterium 1.2.6 Język migowy (nagranie)	
Wszystkie nagrane wcześniej treści audio w mediach zsynchronizowanych są tłumaczone na język migowy.	Na badanych stronach nie ma tego typu materiałów
WCAG Kryterium 1.2.8 Alternatywa dla mediów (nagranie)	
Alternatywę dla mediów opartych na czasie przewidziano dla wszystkich wstępnie nagranych, zsynchronizowanych mediów i wszystkich wstępnie nagranych mediów zawierających wyłącznie wideo.	Na badanych stronach nie ma tego typu materiałów
Wytyczna 1.4 – Rozróżnialność	
WCAG 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.	Nie ma informacji przekazywanej wyłącznie kolorem.
WCAG Kryterium 1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku	
Jeśli jakieś nagranie audio włącza się automatycznie na danej stronie i jest odtwarzane przez okres dłuższy niż 3 sekundy, istnieje mechanizm umożliwiający przerwanie lub wyłączenie nagrania albo mechanizm kontrolujący poziom głośności niezależnie od poziomu głośności całego systemu.	Nie ma automatycznie uruchamianego dźwięku
WCAG Kryterium 1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	
Rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.	Po powiększeniu strony do 200% wszystkie treści są widoczne i poprawnie działają
WCAG Kryterium 1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika, spełnione są poniższe warunki: - odrzucone: Istnieje mechanizm umożliwiający odrzucenie dodatkowej treści bez przesuwania wskaźnika myszy lub fokusu klawiatury, chyba że dodatkowa treść przekazuje błąd wprowadzanych danych lub nie przesłania ani nie zastępuje innej treści; - wskazywane: Jeśli wskaźnik myszy może wyzwolić dodatkową treść, wówczas wskaźnik może zostać przeniesiony na dodatkową treść bez znikania dodatkowej treści; - trwale: Dodatkowa treść pozostaje widoczna do momentu usunięcia wyzwalacza aktywacji lub fokusu, użytkownik odrzuca go lub jego informacje nie są już ważne.	Nie dotyczy
Zasada 2 – Funkcjonalność	
Wytyczna 2.1 – Dostępność z klawiatury	
WCAG Kryterium 2.1.1 Klawiatura	
Wszystkie funkcjonalności w treści są obsługiwane za pomocą interfejsu klawiatury, bez wymogu określonego czasu użycia poszczególnych klawiszy, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana funkcja wymaga wprowadzenia informacji przez użytkownika w oparciu o ścieżkę ruchów, a nie w oparciu o punkty końcowe wejścia.	Nie wszystkie elementy aktywne w serwisie są dostępne za pomocą klawiatury.
WCAG Kryterium 2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę	
Jeśli fokus klawiatury można przemieścić do danego komponentu treści za pomocą interfejsu klawiatury, to może on być z niego usunięty również za pomocą interfejsu klawiatury, a jeśli wymagane jest użycie czegoś więcej niż tylko strzałek, tabulatora lub innych standardowych metod wyjścia, użytkownik musi otrzymać odpowiednią odpowiedź, w jaki sposób usunąć fokus z danego komponentu.	Nie dotyczy
WCAG Kryterium 2.1.3 Klawiatura (bez wyjątku)	
Wszystkie funkcjonalności w treści są obsługiwane za pomocą interfejsu klawiatury, bez wymogu określonego czasu użycia poszczególnych klawiszy.	Nie dotyczy
Wytyczna 2.2 – Wystarczający czas	
WCAG Kryterium 2.2.1 Dostosowanie czasu	

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
Gdy czas korzystania z treści jest ograniczany, spełniony jest przynajmniej jeden z poniższych warunków: - Wyłączenie: Użytkownik może wyłączyć limit czasowy, zanim czas upłynie; lub - Dostosowanie: Użytkownik może swobodnie dostosować limit czasowy (przynajmniej o wartość 10 razy większą od wartości domyślnej), zanim czas upłynie; lub - Wydłużenie: Użytkownik jest ostrzegany przed upłynięciem limitu czasowego i ma przynajmniej 20 sekund na wydłużenie limitu za pomocą prostej czynności (np. „wciśnij klawisz spacji”) oraz może wydłużyć limit przynajmniej dziesięciokrotnie. Wyjątki: - Limit czasowy jest wymagany komponentem jakiejś czynności w czasie rzeczywistym (np. aukcji) i nie ma możliwości zmiany limitu; lub - Limit czasowy jest istotny i wydłużenie go anulowałoby lub zaburzałoby daną czynność; - Limit czasowy przekracza 20 godzin.	Czas korzystania z treści nie jest ograniczany.
WCAG Kryterium 2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	
Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, spełnione są wszystkie poniższe warunki: - Każdą informację, która porusza się, przesuwa lub miga, a takie działanie (1) włącza się automatycznie, (2) jest widoczne dłużej niż 5 sekund, (3) jest przedstawiane równolegle z inną treścią — użytkownik może wstrzymać, zatrzymać lub ukryć za pomocą dostępnego mechanizmu, chyba że poruszanie się, przesuwanie lub migotanie jest częścią czynności, w której takie działanie jest istotne, oraz - Każdą automatycznie aktualizującą się informację, która (1) włącza się automatycznie oraz (2) jest przedstawiana równolegle z inną treścią — użytkownik może wstrzymać, zatrzymać lub kontrolować częstotliwość aktualizacji za pomocą dostępnego mechanizmu, chyba, że automatyczna aktualizacja jest częścią takiej czynności, w której takie działanie jest niezbędne.	Na badanych stronach nie ma tego typu materiałów
WCAG Kryterium sukcesu 2.3.3 Animacja po interakcji	
Animacja ruchowa wyzwalana przez interakcję może być wyłączona, chyba że animacja jest istotna dla funkcjonalności lub przekazywanych informacji.	Nie ma elementów animacji ruchowej
Wytoczna 2.4 Żeglowny	
WCAG Kryterium 2.4.1 Bloki obejmujące	

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej		Odpowiedź
Istnieje mechanizm, który umożliwia pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach internetowych.		Strony posiadają nagłówki. Elementy nagłówków nie pojawiają się w kolejności malejącej
WCAG Kryterium 2.4.2		
Strona zatytułowana		
Strony internetowe mają tytuły, które opisują ich cel lub przedstawiają ich temat.		Nie każda strona ma unikalny, właściwie przygotowany, tytuł informujący o jej zawartości
WCAG Kryterium 2.4.3		
Kolejność fokusu		
Jeśli strona internetowa może być nawigowania sekwencyjnie, a kolejność nawigacji wpływa na zrozumienie lub funkcjonalność strony, komponenty przyjmują fokus w kolejności, dzięki której zachowany jest sens i funkcjonalność treści.		Brak nawigacji sekwencyjnej
WCAG Kryterium 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.		Treści pdf otwierają się w nowym oknie przeglądarki i jest o tym informacja.
WCAG Kryterium 2.4.5		
Wiele sposobów		
Istnieje więcej niż jeden sposób zlokalizowania strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy strona internetowa jest wynikiem procesu lub jego etapem.		Na stronach nie ma różnic w wyglądzie i działaniu menu
WCAG Kryterium 2.4.6		
Nagłówki i etykiety		
Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.		Na stronie nagłówki są oznaczone w kodzie odpowiednimi znacznikami
WCAG Kryterium 2.4.7		
Skup się na widocznym		
Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.		Brak nawigacji klawiaturą.
WCAG Kryterium 2.4.8		
Lokalizacja		
Zapewniona jest informacja, w którym miejscu w zestawie stron internetowych znajduje się użytkownik.		Zapewniona jest informacja, w którym miejscu w zestawie stron internetowych znajduje się użytkownik.
WCAG Kryterium 2.4.9		
Cel łącza (z samego łącza)		

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
Istnieje mechanizm umożliwiający zidentyfikowanie celu każdego łącza z samej jego treści, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.	Nie ma tego typu mechanizmów, linki opisywane są w sposób jasny.
Kryterium 2.4.10 Nagłówki sekcji	
Nagłówki sekcji służą do organizacji treści.	Tak
Kryterium 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.	Brak nawigacji klawiaturą.
Kryterium sukcesu 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.	Brak nawigacji klawiaturą.
Zasada 3 – Zrozumiałość	
Wytyczna 3.1 Możliwość odczytania	
Kryterium 3.1.3 Niezwykłe słowa	
Dostępny jest mechanizm umożliwiający identyfikację szczegółowych definicji słów lub fraz używanych w nietypowy sposób, w tym idiomów i żargonu.	Nie dotyczy, brak tego typu słów
WCAG Kryterium 3.1.4 Skróty	
Dostępny jest mechanizm umożliwiający identyfikację rozszerzonej formy i znaczenia skrótów.	Brak
WCAG Kryterium 3.1.5 Poziom umiejętności czytania	
W przypadku tekstu wymagającego umiejętności czytania na poziomie wyższym niż poziom szkoły średniej niższego stopnia, po usunięciu nazw własnych i tytułów, dostępne są treści uzupełniające lub wersja, która nie wymaga umiejętności czytania na poziomie wyższym niż poziom szkoły średniej niższego stopnia.	Nie dotyczy
WCAG Kryterium 3.1.6 Wymowa	

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
Dostępny jest mechanizm umożliwiający identyfikację konkretnej wymowy słów, których znaczenie w kontekście jest niejednoznaczne bez znajomości wymowy.	Brak mechanizmu
Wytyczna 3.2 – Przewidywalność	
WCAG Kryterium 3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	
Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.	Kontekst strony nie zmienia się po samym oznaczeniu fokusem
WCAG Kryterium 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.	Zmiana kontekstu nie dzieje się poza użytkownikiem.
WCAG Kryterium 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.	Na stronach nie ma różnic w wyglądzie i działaniu menu.
WCAG Kryterium 3.2.4 Spójna identyfikacja	
Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.	Funkcja linków o tej samej treści jest spójna
WCAG Kryterium sukcesu 3.2.5 Zmiana na żądanie	
Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika
WCAG Kryterium 3.2.6 Stała pomoc	
Jeśli strona internetowa zawiera którykolwiek z poniższych mechanizmów pomocy i mechanizmy te są powtarzane na wielu stronach internetowych w zestawie stron internetowych, występują one w tej samej kolejności w stosunku do innych treści strony, chyba że użytkownik zainicjuje zmianę: Dane kontaktowe; Mechanizm kontaktu z użytkownikiem; Opcja samopomocy; W pełni zautomatyzowany mechanizm kontaktu.	Dane kontaktowe widoczne na stronie głównej oraz na podstronie dotyczącej placówek
Wytyczna 3.3 Pomoc przy wprowadzaniu danych	
WCAG Kryterium 3.3.1 Identyfikacja błędu	

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.	Na badanych stronach nie ma formularza
WCAG Kryterium 3.3.2 Etykiety lub instrukcje	
Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.	Na badanych stronach nie ma formularza
Kryterium 3.3.3 Sugestia dotycząca błędu	
Jeśli błąd wprowadzania danych zostanie wykryty automatycznie i znane są sugestie dotyczące jego poprawienia, zostaną one przedstawione użytkownikowi, o ile nie zagrażają bezpieczeństwu lub celowi treści.	Na badanych stronach nie ma formularza
WCAG Kryterium 3.3.5 Pomoc	
Istnieje pomoc kontekstowa.	Brak
WCAG Kryterium 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.	Na badanych stronach nie ma formularza
WCAG Kryterium 3.3.8 Dostępna autoryzacja (minimalna)	
Test funkcji poznawczych (taki jak zapamiętywanie hasła lub rozwiązywanie łamigłówek) nie jest wymagany na żadnym etapie procesu uwierzytelniania, chyba że etap ten zapewnia co najmniej jedną z poniższych funkcji: - inna metoda uwierzytelniania, która nie opiera się na teście funkcji poznawczych, - dostępny jest mechanizm pomagający użytkownikowi w wykonaniu testu funkcji poznawczych, - test funkcji poznawczych polega na rozpoznawaniu obiektów, - test funkcji poznawczych ma na celu identyfikację treści nietekstowych dostarczonych przez użytkownika na stronę internetową.	Na badanych stronach nie ma formularza
Kryterium sukcesu 3.3.9 Dostępne uwierzytelnianie (ulepszone)	

Wymóg Standardu Dostępności Cyfrowej	Odpowiedź
Test funkcji poznawczych (taki jak zapamiętywanie hasła lub rozwiązywanie łamigłówek) nie jest wymagany na żadnym etapie procesu uwierzytelniania, chyba że etap ten zapewnia co najmniej jedną z poniższych funkcji: - inna metoda uwierzytelniania, która nie opiera się na teście funkcji poznawczych, - dostępny jest mechanizm pomagający użytkownikowi w wykonaniu testu funkcji poznawczych.	Na badanych stronach nie ma formularza

b) Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank (Android)

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 oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

1. **Nakładające się elementy klikalne:** Wykryto, że 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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **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.

6. **Niedostępne treści tekstowe:** Nieudostępnione 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.
7. **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.
8. **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 nagłówki jak i przyciski 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
9. **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.
10. **Nieuporządkowana struktura nagłówków:** Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
11. **Problemy z formularzami:**
 - Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności
 - Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza
12. **Ograniczenia funkcjonalne:**
 - Brak możliwości zmiany orientacji ekranu
 - Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)
13. **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.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

c) Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank (iOS)

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 oraz 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 kontrolki.** Stan niektórych kontrolki 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.

Możliwość obsługi

- 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).

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o. o.

d) Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank Junior (Android)

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 oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

Elementy graficzne

- **Elementy tła uniemożliwiające interakcję**

W niektórych widokach aplikacji zastosowano tła graficzne lub animacje, które kolidują z elementami interaktywnymi. Może to skutkować brakiem możliwości wykonania działań w aplikacji.

- **Brak niektórych tekstów alternatywnych**

Część istotnych elementów interaktywnych, takich jak przyciski z ikonami, grafiki pełniące funkcję linków lub przycisków, nie posiada opisów alternatywnych (atrybutów contentDescription). Powoduje to, że technologie asystujące (np. TalkBack) nie przekazują użytkownikowi informacji o ich przeznaczeniu.

Kolory

- **Brak pełnego wsparcia dla trybu wysokiego kontrastu**

Aplikacja nie reaguje w pełni na systemowe ustawienia wzmocnienia kontrastu. Elementy interfejsu nie zmieniają wyglądu zgodnie z oczekiwaniami użytkowników korzystających z tej funkcji.

- **Obsługa trybu ciemnego**

Aplikacja obsługuje tylko tryb jasny (Light Mode). Nie reaguje na zmiany w ustawieniach aplikacji.

- **Niewystarczający kontrast między tekstem a tłem**

Niektóre teksty i ikony w aplikacji mają niski kontrast względem tła, co utrudnia ich odczytanie osobom słabowidzącym lub w warunkach słabego oświetlenia.

Elementy interaktywne

- **Niektóre elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające**

Część przycisków i kontroltek nie jest prawidłowo oznaczona dla technologii wspomagających. Przykładowo, niektóre elementy nie mają roli button, checkbox itp., co utrudnia ich interpretację przez czytniki ekranu.

- **Problemy z interakcją przy użyciu urządzeń wskazujących**

Nie wszystkie elementy są dostosowane do obsługi za pomocą alternatywnych urządzeń wskazujących

- **Nie zawsze jest informacja o zmianach kontekstu**

Przejścia między ekranami lub zmianami stanu (np. pojawienie się nowego widoku) nie są anonsovane przez technologie wspomagające. Użytkownik może nie być świadomy, że interfejs uległ zmianie.

- **Komunikaty o stanie nie są poprawnie oznajmiane**

Komunikaty informujące o stanie aplikacji (np. „Dane zapisane”, „Błąd połączenia”) nie są odczytywane przez czytniki ekranu ani odpowiednio oznaczone jako ważne dla użytkownika.

- **Stan niektórych kontroltek interfejsu nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikowi**

Stan niektórych przełączników, pól wyboru czy przycisków nie jest anonsovany, przez co użytkownik nie wie, czy dana funkcja jest włączona, wyłączona lub aktywna.

Elementy obowiązkowe

- **Nie wszystkie elementy aktywne są prawidłowo oznaczone**

W widokach aplikacji występują elementy aktywne bez prawidłowego oznaczenia adekwatnie do przeznaczenia. Powoduje to problemy z poprawną identyfikacją danego elementu.

- **Brak semantycznych nagłówków**
Teksty pełniące funkcję nagłówków (np. tytuły sekcji) nie są odpowiednio oznaczone (np. brak tagów lub ich odpowiedników w strukturze dostępności), co zaburza logiczną strukturę dokumentu dla technologii wspomagających.
- **Etykiety formularzy niedostępne**
Pola formularzy nie posiadają powiązanych etykiet (labelFor lub aria-label), przez co użytkownicy korzystający z czytników ekranu mogą mieć trudności z ich identyfikacją
- **Brak oznaczenia pól obowiązkowych**
Obowiązkowe pola formularza nie są oznaczone w sposób jednoznaczny przed próbą wysłania danych, co może powodować błędy i frustrację użytkownika.
- **Brak informacji o oczekiwanym formacie danych**
Pola formularzy nie informują użytkownika, jakiego formatu danych się oczekuje, co utrudnia ich poprawne wypełnienie.

Prezentacja wizualna

- **Niektóre elementy interfejsu są niedostępne dla technologii wspomagających**
Elementy aplikacji (np. niestandardowe komponenty) nie są eksponowane w strukturze dostępności i nie są rozpoznawane przez czytniki ekranu.
- **Fokus elementów niewidoczny**
W niektórych przypadkach brak widocznego wskaźnika fokusu (np. obramowania) powoduje, że użytkownik nie wie, który element jest aktualnie aktywny.
- **Aplikacja nie uwzględnia ustawienia systemowego „Ogranicz animacje”** Animacje są odtwarzane niezależnie od preferencji użytkownika, co może być problematyczne dla osób z nadwrażliwością na ruch.

Formularze

- **Etykiety pól nie są dostępne**

Etykiety pól formularza nie są bezpośrednio powiązane z polami w taki sposób, aby czytnik technologii wspomagających je wykrył.

- **Obowiązkowe pola formularza nie są odpowiednio oznaczone**

Przy obowiązkowych polach formularza jest brak informacji o obligatoryjności pola do czasu próby wysłania formularza.

- **Obowiązkowe pola formularza nie zawierają informacji o oczekiwanym typie wprowadzanych danych**

Pola formularza nie posiadają informacji o oczekiwanym typie danych, co utrudnia użytkownikowi poprawne uzupełnienie formularza.

- **Brak sugestii dotyczących formatu wprowadzanych danych**

Pola formularza nie zawierają sugestii o formacie wprowadzanych danych, co dodatkowo może utrudnić poprawne wypełnienie formularza.

Nawigacja

- **Brak logicznej kolejności fokusu**
Fokus klawiatury lub czytnika ekranu przemieszcza się w sposób nieintuicyjny, co zaburza nawigację. Przykładowo, niektóre elementy są pomijane lub czytane w losowej kolejności.
- **Problemy z czytelnością nagłówków**
Niektóre nagłówki są łamane na kilka linii i odczytywane w sposób niepełny lub nielogiczny, co może dezorientować użytkownika.

Możliwość obsługi

- **Brak kontroli nad limitem czasu aktywności**
Aplikacja automatycznie wylogowuje użytkownika po określonym czasie bezczynności, bez możliwości jego wydłużenia lub zatrzymania. Może to utrudnić korzystanie z aplikacji osobom potrzebującym więcej czasu na wykonanie czynności.
- **Brak wsparcia dla zmiany orientacji ekranu**
Interfejs aplikacji nie wspiera wyświetlania w trybie poziomym (landscape), co ogranicza korzystanie z aplikacji na większych ekranach lub przez osoby, które preferują inną orientację.

- W przypadku trudności z korzystaniem z aplikacji dostępne są alternatywne formy kontaktu lub realizacji usługi – np. przez infolinię, stronę internetową lub wizytę w placówce banku.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

e) Dostępność aplikacji mobilnej Nasz Bank Junior (iOS)

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 oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

Niedostępne elementy i treści

- Elementy tła uniemożliwiają interakcję – elementy tła ekranów aplikacji powodują, że interakcja z niektórymi przyciskami (np. „Zaczynamy!” na ekranie startowym aplikacji) jest niemożliwa, co skutkuje ograniczeniem funkcjonalności aplikacji.
- Brak tekstów alternatywnych – elementy interaktywne (np. ikony przycisków, obrazy pełniące funkcję linków) nie posiadają tekstów alternatywnych. Użytkownik nie uzyska dodatkowych informacji na temat takich elementów.
- Nie wszystkie elementy interfejsu aplikacji współpracują z mechanizmem wzmocnienia kontrastu – niektóre elementy interfejsu (np. teksty nagłówków) nie reagują na ustawienie wzmocnienia kontrastu co może zwiększać problem z poprawnym odczytaniem interfejsu przez użytkownika.
- Elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające – elementy widoków aplikacji są nieprawidłowo interpretowane przez technologie wspomagające, np.: brak informacji, że przycisk jest przyciskiem.
- Elementy interfejsu nie są prawidłowo interpretowane przez urządzenia wskazujące – urządzenie wskazujące nie zawsze są w stanie prawidłowo zinterpretować elementy interfejsu, co skutkuje trudnościami w interakcji z tymi elementami.
- Brak informacji o zmianach kontekstu – zmiany kontekstu widoków nie są anonsovane użytkownikowi (np. zmiana stanu ekranu kodu BLIK). Brak takiej informacji powoduje, że użytkownik nie jest świadomy zmian które zaszły na obecnie wyświetlanym widoku.
- Komunikaty o stanie nie są poprawnie oznajmiane – użytkownicy nie otrzymują informacji o wyświetlanych komunikatach w aplikacji, np. „Dane zapisane” lub „Błąd połączenia”.
- Stan kontrolek interfejsu nie jest prawidłowo wyświetlany użytkownikowi – użytkownikowi nie jest anonsovany aktualny stan kontrolek.
- Brak odczekowania jako nagłówek – treści będące nagłówkiem nie posiadają odczekowania jako nagłówek.
- Brak dostępu do niektórych elementów – mechanizmy technologii wspomagających nie mają dostępu do niektórych elementów widoku (np. przycisk historii). Ogranicza to w pewien sposób możliwość interakcji z aplikacją.
- Brak skalowania czcionek – czcionki w aplikacji nie skalują się zgodnie z ustawieniami systemowymi telefonu. Może to powodować problemy w odczytaniu elementów interfejsu przez osoby słabowidzące.
- Fokus niektórych elementów nie jest widoczny - elementy widoków aplikacji (np. pole tekstowe z nazwą profilu) nie prezentują swojego fokusu, przez przykrycie tej informacji przez tło widoku.
- Etykiety pól nie są dostępne – etykiety pól formularza nie są bezpośrednio powiązane z polami w taki sposób, aby czytnik technologii wspomagających je wykrył.
- Obowiązkowe pola formularza nie są odpowiednio oznaczone – przy obowiązkowych polach formularza jest brak informacji o obligatoryjności pola do momentu próby wysłania formularza.
- Obowiązkowe pola formularza nie zawierają informacji o oczekiwanym typie wprowadzanych danych – pola formularza nie posiadają informacji o oczekiwanym typie danych, co utrudnia użytkownikowi poprawne uzupełnienie formularza.
- Brak sugestii dotyczących formatu wprowadzanych danych – pola formularza nie zawierają sugestii o formacie wprowadzanych danych, co dodatkowo może utrudnić poprawne wypełnienie formularza.

- Brak logicznej kolejności nawigacji za pomocą klawiatury – nawigacja za pomocą klawiatury nie odbywa się w logicznej kolejności oraz zdarza się że fokus elementów nie jest widoczny.
- Kolejność odczytywania komunikatów może sprawiać problemy – nagłówki widoków aplikacji nie są czytane całościowo. Podzielone są na 2 linie, np.: „Kod BLIK”.
- Brak możliwości zmiany limitu czasu – ze względów bezpieczeństwa nie ma możliwości sterowania limitami czasu.
- Brak możliwości zmiany orientacji ekranu – aplikacja nie wspiera wyświetlania interfejsu w zmienionej orientacji ekranu (landscape).
- Brak alternatywnych form realizacji usług – aplikacja nie informuje o alternatywnych kanałach kontaktu (np. infolinia, oddział, strona WWW).

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Bank Spółdzielczy w Słupcy.

f) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Strona internetowa jest **częściowo zgodna z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych**. 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 pól 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.

Deklarację sporządzono na podstawie samooceny przeprowadzonej przez Bank Spółdzielczy w Słupcy.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych
 - (umowa ramowa – pierwszy dokument, który został dostosowany do zasad prostego języka).
 - wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. wprowadziliśmy nowe elementy do standardów obsługi klientów w naszym banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością.
3. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
4. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
5. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku Spółdzielczego w Słupcy mieli równy dostęp do naszych usług, bez względu na swoje potrzeby.

Dokumenty, które stosujemy sporządzamy w formie dostępnej, zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731), czyli:

- piszemy je w zrozumiałym sposób
- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami.

Dokumenty i inne treści piszemy prostym i zrozumiałym językiem. Pracujemy według standardu prostego języka, który rekomenduje Związek Banków Polskich.

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

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

Takie materiały 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 placówce banku pod adresem:

1. Centrala i Oddział w Słupcy, ul. Mickiewicza 2; 62-400 Słupca
2. Punkt Kasowy w Słupcy w Urzędzie Gminy, ul. Sienkiewicza 16; 62-400 Słupca
3. Punkt Kasowy w Słupcy w Urzędzie Miasta, ul. Pułaskiego 21; 62-400 Słupca
4. Punkt Kasowy w Słupcy, ul. Traugutta 16; 62-400 Słupca
5. Punkt Kasowy w Słupcy, ul. Ratajczaka 1; 62-400 Słupca
6. Oddział w Ostrowitem, ul. Słoneczna 3; 62-402 Ostrowite
7. Oddział w Łądku, ul. Pyzderska 11; 62-406 Łądek
8. Punkt Kasowy w Ciężeniu, ul. Plac Zamkowy 19; 62-404 Ciężęń
9. Oddział w Kleczewie, ul. Wodna 2; 62-540 Kleczew
10. Punkt Kasowy w Budziszawie Kościelnym, ul. Wilczyńska 1; 62-541 Budziszaw Kościelny
11. Oddział w Zagórowie, ul. Pyzderska 7, 62-410 Zagórow
12. Punkt Kasowy w Zagórowie, ul. Duży Rynek 5; 62-410 Zagórow

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również pod numerem telefonu: 63 275 87 16.

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

W Banku Spółdzielczym w Słupcy możesz skorzystać z 11 bankomatów, z czego 8 posiada czytnik NFC. Bankomaty znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. **Słupca**, ul. Mickiewicza 2
2. **Słupca**, ul. Sienkiewicza 16
3. **Słupca**, ul. Traugutta 16 (NFC)
4. **Słupca**, ul. Ratajczaka 1 (NFC)
5. **Ostrowite**, ul. Słoneczna 3 (NFC)
6. **Łądek**, ul. Pyzderska 11 (NFC)
7. **Ciężęń**, ul. Plac Zamkowy 19
8. **Kleczew**, ul. Wodna 2 (NFC)
9. **Budziszaw Kościelny**, ul. Wilczyńska 1 (NFC)
10. **Zagórow**, ul. Pyzderska 7 (NFC)
11. **Zagórow**, ul. Duży Rynek 5 (NFC)

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://bsslupca.pl/bankowosc-elektroniczna/>

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: bs@bsslupca.pl lub pod numerem (63) 277 26 45 lub w placówce banku.

V. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami. Oznacza, że w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.
3.		Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą.
4.		Migające ręczki – 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 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.

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

Bank Spółdzielczy w Słupcy posiada 12 dostępnych placówek. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Słupcy ul. Mickiewicza 2 62-400 Słupca	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Ostrowitem ul. Słoneczna 3 32-402 Ostrowite	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Kleczewie ul. Wodna 2 62-540 Kleczew	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Łądku ul. Pyzderska 11 62-406 Łądek	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Oddział w Zagórowie ul. Pyzderska 7 62-410 Zagórow	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy Słupca ul. Traugutta 16 62-400 Słupca	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

Punkt Kasowy w Słupcy ul. Ratajczaka 1 62-400 Słupca	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Słupcy ul. Pułaskiego 21 62-400 Słupca	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Słupcy ul. Sienkiewicza 16 62-400 Słupca	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Budziszawie Kościelnej ul. Wilczyńska 1 62-541 Budziszawa Kościelna	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Ciężeniu ul. Plac Zamkowy 19 62-404 Ciężenie	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym
Punkt Kasowy w Zagórowie ul. Duży Rynek 5 62-410 Zagórz	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym

Bank Spółdzielczy w Słupcy posiada 11 dostępnych bankomatów. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

	Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku. 1. Słupca, ul. Sienkiewicza 16 2. Słupca, ul. Ratajczaka 1 3. Ostrowite, ul. Słoneczna 3 4. Lądek, ul. Pyzdarska 11 5. Ciążeń, ul. Plac Zamkowy 19 6. Budziśław Kościelny, ul. Wilczyńska 1 7. Zagórów, ul. Pyzdarska 7
	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. 1. Słupca, ul. Sienkiewicza 16 2. Słupca, ul. Ratajczaka 1 3. Ostrowite, ul. Słoneczna 3 4. Lądek, ul. Pyzdarska 11 5. Ciążeń, ul. Plac Zamkowy 19 6. Budziśław Kościelny, ul. Wilczyńska 1 7. Zagórów, ul. Pyzdarska 7
	Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu. 1. Słupca, ul. Mickiewicza 2 2. Słupca, ul. Traugutta 16 3. Słupca, ul. Ratajczaka 1 4. Ostrowite, ul. Słoneczna 3 5. Lądek, ul. Pyzdarska 11 6. Ciążeń, ul. Plac Zamkowy 19 7. Kleczew, ul. Wodna 2 8. Budziśław Kościelny, ul. Wilczyńska 1 9. Zagórów, ul. Pyzdarska 7 10. Zagórów, ul. Duży Rynek 5

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 Banku Spółdzielczego w Słupcy, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce bankowej,

2. telefonicznie poprzez bezpośrednią rozmowę z pracownikiem Banku w czasie godzin pracy jednostki bankowej lub poza godzinami pracy poprzez pozostawienie wiadomości głosowej na automatycznej sekretarce na numer podany na stronie internetowej tj. 63 277 26 45 kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-21870-20837-HSIED-15,
5. e-mailowo na adres: bs@bsslupca.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 Banku Spółdzielczego w Słupcy.; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności). Z tym, że zawiadomienie to możesz złożyć niezależnie od skargi na brak dostępności składanej do banku.

VII. Dostępność kart płatniczych

• Stan dostępności kart płatniczych

Nasze karty płatnicze posiadają ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z karty:

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