

Wstęp deklaracji

Kaszubski Bank Spółdzielczy zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich usług zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie do strony internetowej Kaszubskiego Banku Spółdzielczego, aplikacji mobilnych oraz infrastruktury w tym bankomatów.

Dostępność cyfrowa

Nasza strona internetowa jest regularnie aktualizowana i dostosowywana do wymagań dostępności, zgodnie z Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych z dnia 26 kwietnia 2024 r.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy powiększenie każdego elementu strony.

Linki wizualne

Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

Opisy obrazków

Dodaliśmy alternatywne opisy do obrazków, aby były zrozumiałe dla czytników ekranu.

Obsługa skrótów klawiszowych

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

- Wysoki kontrast
- Negatywny kontrast
- Jasne tło
- Podświetlenie linków
- Czytelna czcionka

Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

Brak pułapek klawiaturowych

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

Brak elementów dźwiękowych i migających

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.

Spójność układu

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

Dostęp do treści

Wdrożyliśmy funkcję „skip to content” – umożliwiającą pominięcie menu i szybkie przejście do treści.

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

Dostępność aplikacji mobilnej SGB Mobile

Aplikacja mobilna 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.

Szczegółowy opis spełnienia kryteriów wskazanych w wytycznych WCAG 2.2 wskazuje dokument: [DOSTĘPNOŚĆ - APLIKACJA MOBILNA](#)

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.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - umowa ramowa
 - Regulamin kont dla klientów indywidualnych wraz z Załącznikami:

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

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

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

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

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

Załącznik nr 6 Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz 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.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

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

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

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

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.

Dostępność architektoniczna

Szczegółowy opis dostępności placówek oraz bankomatów Kaszubskiego Banku Spółdzielczego dostępny jest [TUTAJ](#)

Nasze zaangażowanie w dostępność

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z bankomatów, nasi pracownicy są gotowi, aby Ci pomóc.

Kontakt w przypadku problemów z dostępnością

W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt:

- Zespół Marketingu i Sprzedaży

- Email: marketing@bank-kaszubski.pl
- Telefon: 58 677 24 35

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 Kaszubskiego Banku Spółdzielczego, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. listownie na adres dowolnej placówki banku,
3. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-16567-61833-DIGVD-22,
4. e-mailowo na adres: info@bank-kaszubski.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 Kaszubskiego Banku Spółdzielczego.; 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.

Oświadczenie sporządzono dnia: 27.06.2025 r.