

Deklaracja dostępności

Informacja aktualna na dzień 28.06.2025 r.

Nasze zobowiązanie:

Bank zapewnia dostępność usług bankowych i bankowości internetowej zgodnie z Ustawą o dostępności z 26 kwietnia 2024 r. oraz standardami WCAG 2.1 (poziom AA).

Dotyczy to:

1. Dostępności architektonicznej (placówki banku).
2. Dostępności cyfrowej (strona internetowa, aplikacja mobilna).
3. Dostępności informacyjnej i komunikacyjnej.

Status zgodności:

Strona internetowa (<https://lwbsdrezdenko.pl>), bankowość elektroniczna, aplikacja mobilna i placówki banku są częściowo dostosowane do wymagań dostępności. Trwają prace, aby osiągnąć pełną zgodność do 1 grudnia 2026 r.

Poniżej przedstawiamy aktualny stan, podejmowane działania i dostępne opcje dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Nasza oferta dla klientów indywidualnych

Usługi, które oferujemy, oraz informacje potrzebne do korzystania z nich, znajdziesz w regulaminach i umowach związanych z tymi usługami. Gdzie są one dostępne i w jakiej formie - znajdziesz w części: **Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych.**

Kanały dystrybucji

Produkty bankowe oraz związane z nimi usługi, oferujemy klientom w ramach czterech podstawowych kanałów dystrybucji:

1. W ramach bezpośredniej obsługi klientów w placówkach Banku,
2. Bankowość internetową – Internet Banking,
3. Bankowość mobilna,
4. Sieć bankomatów,

Produkty ubezpieczeniowe świadczymy w formie:

1. Bezpośredniej obsługi klienta w placówkach Banku.
2. Za pośrednictwem „bramki” umieszczonej:
 - a. na stronie internetowej Banku,
 - b. w bankowości internetowej – Internet Banking,
 - c. aplikacji mobilnej „Nasz Bank”.

Jak korzystać z naszych usług?

Oferujemy usługi przez:

- Placówki banku.
- Bankowość internetową (Internet Banking).
- Aplikację mobilną „Nasz Bank”.
- Bankomaty.

Ubezpieczenia dostępne są:

- W placówkach banku.
- Na stronie internetowej.
- W bankowości internetowej.
- W aplikacji mobilnej.

Dostępność architektoniczna

Większość placówek Banku jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Szczegóły znajdziesz w tabeli nr 1.

Tabela nr 1.

Lokalizacja	Strefa wejściowa	Komunikacja wewnątrz placówki	Udogodnienia
Centrala Banku, Drezdenko, ul. Chrobrego 7	• Parking oddziałowy bez koperty • Brak przystanku do 300m • Schody z balustradami • Przycisk przywołujący • Drzwi łatwe do otwarcia	• Obsługa na jednym poziomie • Brak znaczników dźwiękowych • Brak toalety • Brak mapy tyflograficznej • Przestrzeń dla wózka (150x150 cm) na sali obsługi	• Punkt informacyjny • Osobne pomieszczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami • Lupa powiększająca • Ramki do podpisu • Dostęp z psem asystującym • Brak pętli indukcyjnej • Przeszkolony personel
Placówka Banku Drezdenko, ul. Szkolna 2	• Parking miejski do 100m • Brak przystanku do 300 m • Wysoki próg • Brak przycisku przywołującego	• Obsługa na jednym poziomie • Brak znaczników dźwiękowych • Brak toalety • Brak mapy tyflograficznej	• Punkt informacyjny • Osobne pomieszczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami • Lupa powiększająca • Ramki do podpisu

Lokalizacja	Strefa wejściowa	Komunikacja wewnątrz placówki	Udogodnienia
	• Drzwi łatwe do otwarcia	• Przestrzeń dla wózka (150x150 cm) we wszystkich pomieszczeniach	• Dostęp z psem asystującym • Brak pętli indukcyjnej
Bankomat, Drezdenko, ul. Szkolna nr 2	• Wysoki stopień uniemożliwia podjazd wózkiem		• Brak wejścia słuchawkowego • Brak obsługi głosowej • Obsługa bezdotykowa • Oznaczenia w Braille’u
Placówka Banku Stare Kurowo, ul. Podgórna nr 1	• Parking oddziałowy bez koperty • Przystanek do 100 m, stacja do 300 m • Schody i pochylnia z barierkami • Brak przycisku przywołującego • Drzwi łatwe do otwarcia (na zewnątrz)	• Obsługa na jednym poziomie • Brak znaczników dźwiękowych • Brak toalety • Brak mapy tyflograficznej	• Punkt informacyjny • Osobne pomieszczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami • Lupa powiększająca • Ramki do podpisu • Dostęp z psem asystującym • Brak pętli indukcyjnej • Miejsce do obsługi z regulowaną wysokością

Lokalizacja	Strefa wejściowa	Komunikacja wewnątrz placówki	Udogodnienia
Bankomat, Stare Kurowo, ul. Podgórna nr 1	• Brak barier dla wózka • Zadaszenie z panelem bocznym • Przestrzeń manewrowa bez nachylenia	-	• Brak wejścia słuchawkowego • Brak obsługi głosowej • Obsługa bezdotykowa • Oznaczenia w Braille'u
Placówka Banku Zwierzyn, ul. Wojska Polskiego nr 18A	• Parking przy ulicy • Przystanek do 300 m • Schody i pochylnia z barierkami • Brak przycisku przywołującego • Drzwi łatwe do otwarcia (na zewnątrz)	• Obsługa na jednym poziomie • Brak znaczników dźwiękowych • Brak toalety • Brak mapy tyflograficznej • Przestrzeń dla wózka (150x150 cm) we wszystkich pomieszczeniach	• Punkt informacyjny • Osobne pomieszczenie dla osób ze szczególnymi potrzebami • Lupa powiększająca • Ramki do podpisu • Dostęp z psem asystującym • Brak pętli indukcyjnej
Bankomat, Zwierzyn, ul. Wojska Polskiego nr 18A	• Brak barier dla wózka • Zadaszenie z panelami bocznymi • Przestrzeń manewrowa z nachyleniem • Bankomat w głębi ściany		• Brak wejścia słuchawkowego • Brak obsługi głosowej • Obsługa bezdotykowa • Oznaczenia w Braille'u

Lokalizacja	Strefa wejściowa	Komunikacja wewnątrz placówki	Udogodnienia
	Ograniczona przestrzeń manewrowa		
Placówka Banku Strzelce Krajeńskie, ul. Popiełuszki nr 1	- Parking oddziałowy bez koperty - Brak przystanku do 300 m - Schody i pochylnia - Brak przycisku przywołującego - Drzwi łatwe do otwarcia	- Obsługa na jednym poziomie - Brak znaczników dźwiękowych - Brak toalety - Brak mapy tyflograficznej - Przestrzeń dla wózka (150x150 cm) we wszystkich pomieszczeniach	- Punkt informacyjny - Lupa powiększająca - Ramki do podpisu - Dostęp z psem asystującym - Brak pętli indukcyjnej
Bankomat, Strzelce Krajeńskie, ul. Popiełuszki nr 1	- Brak barier dla wózka - Zadaszenie z panelem bocznym - Ograniczona przestrzeń manewrowa bez nachylenia - Bankomat w głębi ściany	-	- Brak wejścia słuchawkowego - Brak obsługi głosowej - Obsługa bezdotykowa - Oznaczenia w Braille'u
Placówka Banku Krzyż Wielkopolski, ul. Poznańska nr 1	Parking oddziałowy bez koperty	Obsługa na jednym poziomie	- Punkt informacyjny - Osobne pomieszczenie dla

Lokalizacja	Strefa wejściowa	Komunikacja wewnątrz placówki	Udogodnienia
	• Brak przystanku do 300 m • Schody z balustradami • Przycisk przywołujący • Drzwi łatwe do otwarcia (na zewnątrz)	• Brak znaczników dźwiękowych • Brak toalety • Brak mapy tyflograficznej • Przestrzeń dla wózka (150x150 cm) we wszystkich pomieszczeniach	osób ze szczególnymi potrzebami • Lupa powiększająca • Ramki do podpisu • Dostęp z psem asystującym • Brak pętli indukcyjnej
Bankomat, Krzyż Wielkopolski, ul. Poznańska nr 1	• Bankomat poniżej poziomu gruntu • Panele boczne daszka • Bankomat w głębi ściany • Schody z barierkami uniemożliwiają podjazd wózkiem		• Brak wejścia słuchawkowego • Brak obsługi głosowej • Obsługa bezdotykowa • Oznaczenia w Braille’u
Agencja Banku w Drezdenku, Plac Wileński 4	• Parking miejski do 100m • Przystanek do 300 m • Próg • Brak przycisku przywołującego • Drzwi łatwe do otwarcia	• Obsługa na jednym poziomie • Brak znaczników dźwiękowych • Brak toalety • Brak mapy tyflograficznej • Brak przestrzeni dla wózka (150x150 cm)	• Dostęp z psem asystującym • Brak pętli indukcyjnej

Usuwamy bariery architektoniczne w naszych placówkach, aby były bardziej dostępne.

Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków następującymi oznaczeniami:

1. **Człowiek na wózku** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
2. **Człowiek na wózku z asystentem** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – 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 wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą.
4. **Pies asystujący** – symbol wskazujący na możliwość wejścia z psem asystującym.
5. **Punkt informacyjny** – symbol informujący, że tu otrzyma pomoc osoba ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność cyfrowa

Pracujemy nad dostosowaniem naszych usług internetowych i aplikacji mobilnych do standardu WCAG 2.1.

Strona internetowa Banku

Informacje o stanie dostępności naszej strony internetowej znajdziesz w tabeli nr 2 oraz w deklaracji dostępności zamieszczonej pod adresem:

<https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>

Tabela nr 2.

Kryterium dostępności	Strona Internetowa
Wiele kanałów sensorycznych (wzrok, słuch, dotyk)	Wzrok
Obsługa dla osób niewidomych lub niedowidzących	NIE
Obsługa za pomocą mowy	NIE
Rozszerzanie i przybliżanie tekstu	TAK (przez urządzenie)
Alternatywne uwierzytelnienie (np. biometria, SMS, PIN)	Nie dotyczy
Dostosowanie tekstu (czcionka, odstępy, prosty język)	Tak
Nagrania PJM	NIE
ChatBot	NIE
Zgłaszanie skarg cyfrowych	TAK (Panel: Kontakt)

Deklarację dostępności strony przygotował Zespół Informatyki na podstawie przeglądu z użyciem ogólnodostępnych narzędzi do wykrywania błędów dostępności cyfrowej.

Aplikacje mobilne

Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy udostępnia następujące aplikacje mobilne:

- **Aplikacja Mobilna Nasz Bank dla systemu Android** – sprawdź deklarację dostępności tej aplikacji pod adresem: <https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>
- **Aplikacja Mobilna Nasz Bank dla systemu iOS** – sprawdź deklarację dostępności tej aplikacji pod adresem: <https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>
- **Aplikacja Mobilna Nasz Bank Junior dla systemu Android** – sprawdź deklarację dostępności tej aplikacji pod adresem: <https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>

- **Aplikacja Mobilna Nasz Bank Junior dla systemu iOS** – sprawdź deklarację dostępności tej aplikacji pod adresem: <https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>

Usługa Internet Banking

Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy udostępnia następujące interfejsy:

- **Internet Banking Interfejs mobilny** – sprawdź deklarację dostępności tego interfejsu pod adresem: <https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>
- **Internet Banking Interfejs standardowy** – sprawdź deklarację dostępności tego interfejsu pod adresem: <https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>

Usługa Kantor SGB

Lubusko-Wielkopolski Bank Spółdzielczy udostępnia następujący interfejs:

- **Kantor SGB** – sprawdź deklarację dostępności tego interfejsu pod adresem: <https://lwbsdrezdenko.pl/deklaracja-dostepnosci/>

Dostępność kanału telefonicznego

- Za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS Banking):
 - przekazujemy informacje:
 - o saldzie rachunku,
 - o wolnych środkach na rachunku,
 - w odpowiedzi na zapytanie klienta,
 - o ważnych wydarzeniach na rachunku np. zbliżający się koniec kredytu w ROR, nie wykonanie zlecenia okresowego itp.
- Ustnie:
 - przekazujemy informacje:
 - o saldzie rachunku,
 - o wolnych środkach na rachunku,
 - w odpowiedzi na zapytanie klienta,

- o historii obrotów na rachunku;
- dokonujemy blokady lub też odblokowania dostępu do usługi Internet Banking;
- dokonujemy zastrzeżenia karty płatniczej.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna produktów bankowych

Pracujemy nad tym, by Klienci mogli uzyskać informacje w różnych formatach (np. wzrokowych, słuchowych, dotykowych) w następujących obszarach obsługi:

Informacje o dostępności

Możesz uzyskać informacje:

- **Telefonicznie:** numer 95 762 93 23
- **E-mailem:** dostepnosc@lwbsdrezdenko.pl
- **W placówce Banku:**
 - W formacie PDF
 - W formie nagrania audio, PJM lub Braille’a, dużej czcionce (w ciągu 7 dni od zgłoszenia)
- **Na stronie internetowej Banku** (w sekcji „Dostępność”):
 - W formacie PDF

Wzory dokumentów, ogólne warunki umów oraz regulaminy i inne informacje

Dostępne w:

- **Formacie tekstowym** (odpowiednia czcionka, odstępy, prosty język): pełna dostępność od 31.03.2026 r.
- **Formacie nagrania audio, PJM lub Braille’a, dużej czcionce:** w placówce, w ciągu 7 dni od zgłoszenia.

Udzielanie informacji

Informacje dostępne:

- **Ustnie:**
 - w placówkach Banku
 - telefonicznie: numer 95 762 93 23
- **W formie tekstowej** (odpowiednia czcionka, odstępy, prosty język):
 - w placówkach Banku
 - e-mailem: sekretariat@lwbsdrezdenko.pl
 - w bankowości elektronicznej
- **W formie nagrania audio, PJM, dużej czcionce lub Braille'a:** w placówce, w ciągu 7 dni od zgłoszenia.

Masz prawo żądać zapewnienia dostępności.

Jak złożyć skargę na brak dostępności

Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją o odmowie zapewnienia dostępności, możesz złożyć skargę. Skargę możesz złożyć także, jeśli nie chcesz skorzystać z innego sposobu dostępu, który zaproponowaliśmy.

Gdzie złożyć skargę?

- **osobiście** - w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, pisemnie lub ustnie do protokołu;
- **telefonicznie** - w dowolnej placówce Banku (numery na naszej stronie internetowej);
- **listownie:** na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku (adresy na naszej stronie internetowej);
- **e-mailem:** dostepnosc@lwbsdrezdenko.pl;
- **za pośrednictwem bankowości elektronicznej;**
- **za pośrednictwem aplikacji mobilnej;**
- **za pośrednictwem skrzynki elektronicznej** AE:PL-64833-12325-ARBJB-26.

Jak złożyć skargę?

Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług jest dostępna w:

- **Formie ustnej** – telefonicznie albo osobiście, podczas wizyty w Banku, w każdej placówce Banku;
- **Formie elektronicznej tekstowej** – w placówce, na laptopach;
- **Formie elektronicznej tekstowej** – na stronie internetowej Banku;
- **Formie nagrania audio lub w PJM, dużą czcionką, w alfabecie Braille’a** – w placówce, w ciągu 7 dni od zgłoszenia.

Jak odpowiadamy na skargę?

- odpowiadamy w takiej formie, w jakiej złożyłeś skargę, lub w formie, którą wybierzesz;
- odpowiadamy w ciągu 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, możemy wydłużyć termin do rozpoznania skargi do 60 dni od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni powiadomimy Cię o przyczynie zwłoki i wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli nie dotrzymamy powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. W takim przypadku zrealizujemy Twoje żądanie w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi;
- w swojej odpowiedzi udzielimy Ci informacji o wyniku rozpatrzenia skargi:
 - jeśli skarga nie została uwzględniona:
 - wskażemy uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
 - poinformujemy Cię o możliwości:
 - odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Prezesa Zarządu Banku , a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
 - złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.

- jeśli skarga zostanie uwzględniona - określimy termin, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym Twoje żądanie zostanie zrealizowane.

Zarząd Banku

Data ostatniej aktualizacji deklaracji: [np. 28 czerwca 2025 r.]