

Deklaracja dostępności

Informacja aktualna na dzień 12.09.2025 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 z kopertą • 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 z kopertą • 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 z kopertą - 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 z kopertą	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

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

Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków
następującymi oznaczeniami:

Ikona graficzna	Opis
	Człowiek na wózku – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
	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.
	Przekreślone oko – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą/niedowidzącą.
	Pies asystujący – symbol wskazujący na możliwość wejścia z psem asystującym.
	Punkt informacyjny – symbol informujący, że tu otrzyma pomoc osoba ze szczególnymi potrzebami.
	Parking w najbliższym otoczeniu – symbol informujący że w najbliższym otoczeniu placówki znajduje się parking.



Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością - symbol informujący, że w najbliższym otoczeniu placówki znajduje się parking z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością.

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

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 kart płatniczych

Nasze karty płatnicze, o które można zawnieść w placówkach, posiadają ułatwienia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

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 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 formacie tekstowym** (odpowiednia czcionka, odstępy, prosty język):
 - w placówkach Banku

- e-mailem: sekretariat@lwbsdrezdenko.pl
- w bankowości elektronicznej
- **W formacie 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-ARJB-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 informację 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: [12 września 2025 r.]