

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 11.12.2025r.

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bsdzierzoniow.pl

Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa 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.

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
 - obsługa klawiaturą
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
 - zwiększanie rozmiaru czcionki
 - zwiększenie odstępów w tekście
 - możliwość odwrócenia kolorów
 - możliwość wyboru skali szarości
 - możliwość podkreślania linków przekierowujących
 - możliwość powiększenia kursora
 - przewodnik czytania podkreślający czytaną linijkę
 - zamiana tekstu na mowę
 - zamiana mowy na tekst

Tę informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej, który wykonaliśmy wewnętrznie.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja SGB Mobile jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy o dostępności oraz wytycznymi WCAG 2.1. Oznacza to, że spełnia wiele kryteriów dostępności, ale nie wszystkie.

Co działa zgodnie z zasadami dostępności?

Struktura i czytelność treści

- Informacje są odpowiednio oznaczone, aby programy (np. czytniki ekranu) mogły je poprawnie odczytać.
- Kolejność wyświetlania treści jest logiczna i zgodna z ich znaczeniem.
- Instrukcje nie opierają się wyłącznie na wyglądzie (np. kształcie czy kolorze), ale są też opisane tekstowo.

Formularze i pola wprowadzania danych

- Każde pole formularza ma jasno określony cel (np. nazwa, adres e-mail).
- Błędy w formularzach są opisane w sposób zrozumiały dla użytkownika.

Kolory i kontrast

- Kolor nie jest jedynym sposobem przekazywania informacji (np. linki są również podkreślone).
- Tekst ma odpowiedni kontrast, aby był czytelny.
- Elementy graficzne (np. przyciski) mają odpowiedni kontrast.

Animacje i migające elementy

- Aplikacja nie zawiera elementów błyskających częściej niż 3 razy na sekundę (mogą wywołać atak u osób z epilepsją).

Nawigacja i interakcja

- Odniesienia mają jasno określony cel (np. opis tekstowy).
- Istnieje kilka sposobów nawigacji po aplikacji.
- Nagłówki i etykiety są zrozumiałe i pomocne w poruszaniu się.
- Przyciski i interaktywne elementy są wystarczająco duże.

Spójność i przewidywalność

- Nawigacja jest spójna na wszystkich ekranach.
- Przyciski o tej samej funkcji mają taką samą nazwę.

Udogodnienia dla użytkowników

Aplikacja obsługuje technologie asystujące, takie jak:

- Klawiatura (możliwość nawigacji bez dotyku).
- Czytniki ekranu (TalkBack na Androidzie, VoiceOver na iOS).

Informacja została przygotowana na podstawie wewnętrznego audytu dostępności.

Chcesz wiedzieć więcej?

Jeżeli chcesz poznać dokładny techniczny opis udogodnień dostępności dla naszej aplikacji mobilnej, pobierz załącznik:

[Aplikacja mobilna – dostępność \(PDF; 0.23 MB\)](#)

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji internetowej SGB24

Naszą bankowość internetową SGB24 dostosowaliśmy do standardów WCAG 2.1. Oznacza to, że nasza strona jest przyjazna dla wszystkich użytkowników, w tym osób ze szczególnymi potrzebami.

Co działa zgodnie z zasadami dostępności?

- **Strona ma logiczną strukturę.** Treści są ułożone w logicznej kolejności i można je łatwo odczytać za pomocą programów wspomagających.
- **Tytuły stron są unikalne i opisowe.** Treść jest hierarchicznie podzielona za pomocą nagłówków (H1-H6), które precyzyjnie opisują sekcje.
- **Kod strony jest poprawny składniowo.** Pozwala zapewnić to stabilną interpretację treści przez przeglądarki i technologie wspomagające.
- **Instrukcje nie opierają się tylko na kolorze czy kształcie.** Użytkownik rozumie, co zrobić, nawet jeśli nie widzi kolorów lub nie słyszy dźwięków.
- **Tekst ma dobry kontrast.** Tekst jest czytelny dzięki wystarczającemu kontrastowi z tłem (min. 4,5:1).
- **Tekst można powiększyć.** Tekst jest czytelny, nawet gdy powiększymy go do 200%.
- **Treść nie wymaga przewijania w dwóch kierunkach.** Strona dobrze wygląda na małych urządzeniach. Nie trzeba przewijać w bok ani w dół.
- **Elementy graficzne są czytelne.** Przyciski, ikony i inne grafiki mają wystarczający kontrast i są zrozumiałe.
- **Dodatkowe treści są czytelne.** Komunikaty o stanie (np. potwierdzenie wysłania formularza, błąd ładowania) są programowo dostępne dla technologii wspomagających bez konieczności ustawiania na nich fokusu.
- **Strona działa z klawiaturą.** Wszystkie elementy można obsługiwać za pomocą klawiatury, nie utrudniając użytkownikowi korzystania.
- **Nawigacja jest spójna.** Menu i inne powtarzające się elementy wyglądają i działają tak samo na każdej podstronie.
- **Formularze mają etykiety i odpowiedzi.** Pola do wpisywania danych są opisane, a w razie błędu użytkownik dostaje wskazówki, jak go poprawić.
- **Strona ma ustawiony język.** Programy wspomagające mogą rozpoznać, w jakim języku jest strona.
- **Tekstu nie wyróżniamy jedynie kolorem.** Kolor nie jest jedynym sposobem, aby pokazać informacje, wskazać co zrobić, czekać na odpowiedź lub wyróżnić coś na obrazku.
- **Linki są dobrze opisane.** Cel każdego linku wynika z samej treści linku.
- **Można pomijać bloki treści.** Dostępny jest mechanizm, który umożliwia pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach.
- **Długość sesji może być przedłużona.** Komunikaty o stanie sesji są programowo dostępne dla technologii wspomagających bez konieczności ustawiania na nich fokusu. Przedłużenie sesji systemowej może zostać dokonane jednym przyciskiem.
- **Kontekst nie zmienia się bez Twojej akceptacji.** Przyjęcie fokusu przez element (np. pole formularza) lub wprowadzenie danych do niego nie powoduje nieoczekiwanej, nagłej zmiany kontekstu.
- **Działania o poważnych konsekwencjach wymagają potwierdzenia.** Użytkownik ma możliwość sprawdzenia, potwierdzenia lub cofnięcia wprowadzonych danych, zlecając przelew lub zlecenie stałe.

Skąd mamy te informacje?

Przeprowadziliśmy audyt dostępności – zarówno z pomocą zewnętrznych ekspertów, jak i naszego zespołu testerów.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

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

- 1. Uprościliśmy język w dokumentach dla klientów indywidualnych.** Są to:
 - 1) Regulamin kont dla klientów indywidualnych (dawniej zwany: Regulamin świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych) wraz z Załącznikami,
 - 2) dokumenty w procesach kredytów konsumenckich,
 - 3) dokumenty w procesach kredytów zabezpieczonych hipotecznie,
 - 4) dokumenty w procesach otwierania rachunków bankowych,
 - 5) Regulamin wypłat w obrocie dewizowym,
 - 6) dokumenty w zakresie stosowania środków bezpieczeństwa finansowego,
 - 7) dokumenty w procesach przenoszenia rachunków bankowych.
 - 8) klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - 9) formularze dotyczące składania skarg i reklamacji – w tym: wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem)
- 2. Wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.**
- 3. Na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.**
- 4. Umożliwiamy obsługę z udziałem tłumacza Polskiego Języka Migowego.**

Przystąpiliśmy do porozumienia o współpracy z firmą Wspólny TON na obsługę tłumacza migowego online (PJM). Umożliwia ona osobom głuchym i słabosłyszącym dostęp do tłumacza w czasie rzeczywistym w Centrali Banku.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Banku 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.

W naszym banku możesz porozumiewać się również Polskim Językiem Migowym. Po przybyciu do placówki połączymy się z tłumaczem Polskiego Języka Migowego, który udzieli Ci niezbędnego wsparcia.

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.

Takie materiały przygotujemy w ciągu 7 dni od momentu zgłoszenia takiej potrzeby. Dokumenty udostępniemy w formach, które są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami, w sposób, jaki określisz w zgłoszeniu.

Wszystkie niezbędne informacje możesz otrzymać w placówkach banku. Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również pod numerem 74 831 29 10 (opłata zgodna z taryfą operatora).

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

Wszystkie nasze bankomaty spełniają wymogi dostępności architektonicznej. Ze wszystkich bankomatów możesz skorzystać z wypłaty gotówki za pomocą funkcji zbliżeniowej korzystając z czytnikami NFC.

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://www.sgb.pl/bank-sgb/serwis-informacyjny/bankomaty-sgb/>

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: centrala@bsdzierzoniow.pl lub przez infolinię pod numerem 800 888 888 albo 74 831 29 10.

V. Dostępność architektoniczna

Wszystkie nasze Placówki spełniają wymogi dostępności architektonicznej:

Centrala Banku ul. Daszyńskiego 24, 58-200 Dzierżonów

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami
- drzwi zewnętrzne otwierają się automatycznie
- Bank posiada stanowiska przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm
- Bank posiada własny parking, przed wejściem do Banku znajduje się wyznaczone miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami

Oddział Banku ul. Piłsudskiego 74, 58-260 Bielawa

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami

- Bank posiada stanowiska przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm
- Bank posiada własny parking a wyznaczone miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami znajduje się 20 m obok na parkingu ogólnodostępnym

Oddział Banku ul. Kościuszki 2, 58-240 Piława Górna

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami
- Bank posiada stanowiska przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm
- Bank posiada własny parking, przed wejściem do Banku znajduje się wyznaczone miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami

Filia Banku ul. Kościuszki 3, 58-250 Pieszyce

- wejście główne jest dostosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami
- Bank posiada stanowiska przeznaczone do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami obniżone do wysokości 90 cm
- w odległości 100 m od Placówki znajduje się ogólnodostępny parking z wyznaczonymi miejscami parkingowymi dla osób z niepełnosprawnościami

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków i bankomatów / wpłatomatów:

	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.		Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę g/Głuchą i słabosłyszącą (włączając zdalną obsługę w PJM).

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej:

www.bsdzierzoniow.pl, gdy wyszukasz lokalizację placówki lub bankomatu na mapie.

VI. 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:

- na krótszym boku karty znajduje się wcięcie, które pokazuje, jak używać karty w terminalach i bankomatach.

- embos – czyli wypukły numer na karcie, który możesz wyraźnie wyczuć dotykiem. Dotyczy to kart kredytowych.

VII. Skargi na brak dostępności

Masz prawo złożyć skargę na brak dostępności produktu lub usługi, którą świadczymy.

Szczegółowy opis zasad składania skarg znajduje się na naszej stronie

www.bsdzierzoniow.pl/dostepnosc