

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: [28.06.2026]

I. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.lbszdwola.pl

Stan dostępności strony internetowej

Strona spełnia wymagania WCAG 2.1/2.2 na poziomie AA w zakresie kluczowych funkcjonalności i została przetestowana pod kątem rzeczywistej dostępności z użyciem technologii asystujących.

Zidentyfikowano pojedyncze ograniczenia techniczne o charakterze semantycznym, które nie wpływają istotnie na możliwość korzystania z serwisu.

Ich pełne usunięcie wiązałoby się z nieproporcjonalnym nakładem zasobów w stosunku do uzyskanego efektu dostępności cyfrowej, dlatego zostały zakwalifikowane jako ograniczenia znane i akceptowane.

Serwis jest monitorowany i rozwijany w kierunku dalszej poprawy dostępności.

Strona internetowa spełnia, bądź częściowo spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.1 / 2.2:

Kod	Kryterium
1.1.1 Treść nietekstowa (Non-text Content)	Spełnione – wszystkie elementy nietekstowe posiadają tekst alternatywny lub nie wymagają go (elementy dekoracyjne oznaczone jako aria-hidden).
1.2.1 Tylko audio i tylko wideo (nagranie)	Spełnione – treści audio-only lub video-only posiadają alternatywny opis lub nie występują na stronie.
1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)	Spełnione – materiały wideo z dźwiękiem posiadają napisy lub takie treści nie występują na stronie.
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie)	Spełnione – materiały wideo posiadają audiodeskrypcję lub alternatywny opis treści wizualnych, albo takie treści nie występują.
1.2.4 Napisy (na-żywo)	Spełnione – transmisje na żywo nie występują lub posiadają napisy zgodne z wymaganiami.

1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	Spełnione – nagrania wideo mają audiodeskrypcję lub takie treści nie występują.
1.3.3 Właściwości zmysłowe	Spełnione – instrukcje nie opierają się wyłącznie na kolorze, kształcie, położeniu ani dźwięku.
1.3.4 Orientacja	Spełnione – strona działa poprawnie w orientacji pionowej i poziomej.
1.3.5 Określenie pożądanego wartości	Spełnione – pola formularzy mają poprawnie określony cel i etykiety umożliwiające automatyczne wypełnianie.
1.4.1 Użycie koloru	Spełnione – kolor nie jest jedynym sposobem przekazywania informacji.
1.4.2 Kontrola odtworzenia dźwięku	Spełnione – strona nie odtwarza automatycznie dźwięku lub umożliwia jego natychmiastowe wyłączenie.
1.4.3 Kontrast (minimalny)	Spełnione – tekst i obrazy tekstu mają kontrast co najmniej 4.5:1 względem tła.
1.4.5 Obrazy tekstu	Spełnione – tekst jest prezentowany jako prawdziwy tekst, a obrazy tekstu używane są tylko wtedy, gdy jest to niezbędne.
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	Spełnione – treść mieści się w widoku bez konieczności przewijania w dwóch kierunkach.
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Spełnione – elementy graficzne i interfejsowe mają kontrast co najmniej 3:1 względem tła.
1.4.12 Odstępy w tekście	Spełnione – po zwiększeniu odstępów między znakami, liniami i akapitami treść pozostaje czytelna i nie ulega utracie funkcjonalności.

1.4.13 Treść po najechaniu / fokusie	Spełnione – dodatkowa treść pojawiająca się po najechaniu lub fokusie jest możliwa do zamknięcia, pozostaje widoczna przy przesuwaniu kursora i nie zasłania kluczowych elementów.
2.1.1 Klawiatura	Częściowo spełnione – znacząca większość funkcjonalności strony jest dostępna z poziomu klawiatury.
2.1.2 Bez pułapek na klawiaturę	Spełnione – użytkownik może swobodnie wejść i wyjść z każdego elementu za pomocą klawiatury.
2.1.4 Klawiatura – skróty	Spełnione – skróty klawiaturowe nie powodują niezamierzonych działań lub można je wyłączyć.
2.2.1 Dostosowanie czasu	Spełnione – elementy z ograniczeniem czasowym można zatrzymać, wydłużyć lub nie występują.
2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	Spełnione – ruchome, migające lub automatycznie przewijane treści można zatrzymać lub ukryć.
2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu	Spełnione – treści nie zawierają błysków przekraczających próg wywołujący reakcje epileptyczne.
2.4.2 Tytuł strony	Spełnione – każda strona posiada jednoznaczny, opisowy tytuł.
2.4.3 Kolejność fokusu	Spełnione – fokus przemieszcza się w logicznej, przewidywalnej kolejności.
2.4.4 Cel linku (w kontekście)	Spełnione – cel każdego linku jest jasny na podstawie samego tekstu lub kontekstu zdania.
2.4.6 Nagłówki i etykiety	Spełnione – nagłówki i etykiety jasno opisują cel sekcji lub pola.

2.4.7 Widoczny fokus	Częściowo spełnione – Znacząca większość elementów ma wyraźne, widoczne obramowanie lub podświetlenie fokusu.
2.4.11 Fokus nieukryty (Focus Not Obscured – Minimum)	Spełnione – element z fokusem pozostaje widoczny i nie jest zasłaniany przez inne treści.
2.5.1 Gesty dotykowe	Spełnione – funkcje wymagające gestów wielopunktowych mają alternatywę obsługiwaną jednym punktem dotyku.
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	Spełnione – funkcje wymagające rysowania lub śledzenia ruchu mają alternatywę niewymagającą ścieżki.
2.5.3 Etykieta w nazwie	Spełnione – etykiety interfejsu zawierają słowa używane przez użytkowników w poleceniach głosowych.
2.5.4 Aktywacja ruchowa	Spełnione – funkcje aktywowane ruchem mają alternatywę bezruchową lub ruch można wyłączyć.
2.5.7 Przeciwdziałanie przypadkowym aktywacjom	Spełnione – elementy nie aktywują się przypadkowo przy lekkim dotknięciu lub posiadają mechanizmy zapobiegające.
2.5.8 Wskaźnik celu	Spełnione – elementy interaktywne mają wystarczający rozmiar lub odstęp, aby łatwo je aktywować.
3.1.1 Język strony	Spełnione – język dokumentu jest poprawnie określony w znaczniku.
3.1.2 Język części	Spełnione – zmiany języka w treści są oznaczone odpowiednimi atrybutami.

3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	Spełnione – uzyskanie fokusu nie powoduje nieoczekiwanych zmian kontekstu.
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	Spełnione – zmiana wartości pola nie wywołuje automatycznych, nieprzewidywalnych akcji.
3.2.3 Spójna nawigacja	Spełnione – elementy nawigacyjne występują w spójnej kolejności na wszystkich stronach.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Spełnione – elementy o tym samym celu są identyfikowane w spójny sposób na wszystkich stronach.
3.2.6 Spójne etykiety	Spełnione – etykiety i nazwy elementów interaktywnych są konsekwentne w całym serwisie.
3.3.1 Identyfikacja błędu	Spełnione – błędy w formularzach są jasno wskazane użytkownikowi.
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Spełnione – pola formularzy posiadają czytelne etykiety lub instrukcje ułatwiające ich wypełnienie.
3.3.3 Sugestie korekty błędu	Spełnione – użytkownik otrzymuje wskazówki, jak poprawić błędnie wprowadzone dane.
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych)	Spełnione – działania o wysokim ryzyku błędu wymagają potwierdzenia lub umożliwiają jego cofnięcie.
3.3.7 Minimalizacja błędów w formularzach	Spełnione – formularze są zaprojektowane tak, aby ograniczać możliwość popełnienia błędów.
3.3.8 Dostępne komunikaty o błędach	Spełnione – komunikaty o błędach są dostępne dla technologii asystujących i poprawnie oznaczone.

4.1.1 poprawność kodu	Spełnione – kod strony jest poprawnie parsowany, bez błędów składniowych wpływających na dostępność.
------------------------------	--

Strona internetowa nie spełnia poniższych kryteriów sukcesu z wytycznych WCAG 2.1

1.3.1 Informacje i relacje	Niespełnione – struktura treści nie jest poprawnie odwzorowana w kodzie (brak nagłówków, list lub powiązań semantycznych).
1.3.2 Zrozumiała kolejność	Niespełnione – kolejność elementów na stronie nie odpowiada logicznej kolejności odczytu.
2.4.1 Możliwość pominięcia bloków	Niespełnione – strony nie posiadają jednoznacznych, unikalnych tytułów odróżniających je od innych.
2.4.5 Wiele dróg	Niespełnione – użytkownik nie ma więcej niż jednego sposobu dotarcia do każdej podstrony (np. brak wyszukiwarki lub mapy strony).
4.1.2 Nazwa, rola, wartość	Niespełnione – elementy interfejsu nie mają poprawnie określonych nazw, ról lub wartości dostępnych dla technologii asystujących.
4.1.3 Komunikaty o stanie	Niespełnione – komunikaty o stanie (np. błędy, potwierdzenia) nie są ogłaszane przez technologie asystujące.

Strona internetowa

• **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą
 - Narzędzia do powiększania ekranu
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
- Teksty można powiększać bez utraty zawartości lub funkcjonalności (np. do 400%).

- Formularze zawierają etykiety, co ułatwia wypełnianie ich przy pomocy asystentów.
- Przyciski i elementy interaktywne są rozmieszczone w sposób umożliwiający ich wygodne użycie.
- Brak migających lub szybko zmieniających się elementów, które mogłyby wywołać reakcje epileptyczne.
- Możliwość zatrzymania automatycznego przewijania „slajderów”

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

b) Dostępność aplikacji mobilnej (wersja Android)

• Stan dostępności aplikacji mobilnej

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 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują **w części widoków i funkcjonalności aplikacji**, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły przedstawiono poniżej.

1. **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.
2. **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.
3. **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.

4. **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
5. **Nieuporządkowana struktura nagłówków:** Niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
6. **Problemy z formularzami:**
 - Niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności
 - Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza
7. **Ograniczenia funkcjonalne:**
 - Brak możliwości zmiany orientacji ekranu
 - Brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa)

Wyłączenia:

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

Tę informację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

c) Dostępność aplikacji mobilnej (wersja iOS)

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 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. 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.

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 kontrolek.** Stan niektórych kontrolek 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.

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).

Tę informację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych Novum Sp. z o. o.

d) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Strona internetowa systemu bankowości elektronicznej została zaprojektowana i przetestowana pod kątem dostępności w środowisku zgodnym z następującymi technologiami wspierającymi:

- przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge – w najnowszych, oficjalnych wersjach dostępnych na dzień publikacji deklaracji,
- systemy operacyjne: Windows 10 i nowsze, macOS 12 i nowsze,
- technologie asystujące: NVDA (dla Windows), JAWS (dla Windows), VoiceOver (dla macOS),
- urządzenia wejścia: klawiatura, wsparcie dla czytników ekranu.

Pełna zgodność funkcjonalna i dostępność mogą nie być zapewnione w starszych wersjach przeglądarek, systemów operacyjnych lub w oprogramowaniu, które nie wspiera aktualnych standardów HTML, ARIA oraz CSS.

Status pod względem zgodności z ustawą

Strona bankowości internetowej jest **częściowo zgodna** z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

System został oceniony na podstawie **wymagań europejskiej normy technicznej EN 301 549 oraz wytycznych WCAG 2.1 na poziomie AA**, które zostały wskazane w ustawie jako obowiązujące standardy dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia dotyczą wybranych widoków i funkcjonalności, lecz nie obejmują całości działania systemu. Szczegóły przedstawiono w dalszej części deklaracji.

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.
- **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 czytelników ekranu.
- **Brak opisu migających treści** Migające i animowane elementy nie mają opisów ani komunikatów kontekstowych dla technologii asystujących.
- **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 grupowania powiązanych pól** Powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
- **Brak podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu** Użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku błędu.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- **Brak deklaracji DTD** Kod strony nie zawiera definicji typu dokumentu (DTD), co może wpływać na interpretację struktury strony przez przeglądarki.

Wizualne aspekty i kontrast

- **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.
- **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- **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.

Tę informację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

e) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji mobilnej

Strona bankowości internetowej jest **częściowo zgodna** z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

System został oceniony na podstawie **wymagań europejskiej normy technicznej EN 301 549 oraz wytycznych WCAG 2.1 na poziomie AA**, które zostały wskazane w ustawie jako obowiązujące standardy dostępności.

Zidentyfikowane niezgodności i wyłączenia dotyczą wybranych widoków i funkcjonalności, lecz nie obejmują całości działania systemu. Szczegóły przedstawiono w dalszej części deklaracji.

Struktura treści i nawigacja

- **Brak logicznej struktury nagłówków** Strony nie zachowują prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji i utrudniać szybkie przeszukiwanie treści.
- **Puste linki** W kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących..

- **Brak widocznego fokusu** Niektóre elementy interfejsu nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone, co utrudnia nawigację przy użyciu klawiatury.
- **Brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury** Nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury, co wyklucza użytkowników niekorzystających z myszy.
- **Brak wyszukiwarki** Na stronie nie zastosowano mechanizmu ułatwiającego szybkie odnajdywanie treści, co może negatywnie wpływać na użyteczność dla użytkowników z niepełnosprawnościami.
- **Zmiana kontekstu bez ostrzeżenia** Niektóre akcje powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika..

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 wsparcia autouzupełniania** Niektóre pola nie obsługują funkcji autouzupełniania, co obniża dostępność formularzy.
- **Brak oznaczenia pól jako obowiązkowych** Pola wymagane nie są oznaczone odpowiednimi atrybutami, np. aria-required, co utrudnia ich identyfikację.

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.
- **Nieprzystosowane jednostki czcionek** W formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki, co może negatywnie wpływać na skalowalność i czytelność tekstu.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe

- **Skrypt usuwa fokus** W niektórych przypadkach skrypty JavaScript usuwają widoczny fokus z aktywnych elementów, co znacznie utrudnia nawigację użytkownikom klawiatury..
- **Użycie przestarzałych tagów HTML** W kodzie znajdują się znaczniki niezgodne z aktualnymi standardami dostępności, co może powodować błędne interpretacje przez przeglądarki i technologie wspomagające.

Wyłączenia

Z badania dostępności cyfrowej aplikacji wyłączono usługi zewnętrzne zintegrowane z aplikacją, które mogą nie spełniać wymagań dostępności.

Tę informację sporządzono na podstawie **samooceny** przeprowadzonej przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

II. Dostępność usług w kanale stacjonarym

W Ludowym Banku Spółdzielczym w Zduńskiej Woli 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

- klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - 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. zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników naszych placówek oraz centrali z zakresu obsługi osób niewidzących, Głuchych/niedosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami (Akademia dostępności finansowana ze środków PARP).
4. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
5. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
6. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

III. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Ludowego Banku Spółdzielczego w Zduńskiej Woli 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.
- zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników Oddziałów oraz Centrali z zasad prostego języka.

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.

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 przygotowujemy 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. Oddział w Zduńskiej Woli ul. Dąbrowskiego 31, 98-220 Zduńska Wola,
2. Oddział w Widawie ul. Sieradzka 2, 98-170 Widawa,
3. Oddział w Lutomiersku ul. T. Kościuszki 4, 95-083 Lutomiersk,
4. Oddział w Sędziejowicach ul. Słoneczna 1, 98-170 Sędziejowice.

Spełniają one wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna.

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

W Ludowym Banku Spółdzielczym w Zduńskiej Woli możesz skorzystać z 4 bankomatów z czytnikami NFC, które znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. Zduńska Wola ul. Dąbrowskiego 31, 98-220 Zduńska Wola,
2. Widawa ul. Sieradzka 2, 98-170 Widawa,
3. Lutomiersk ul. T. Kościuszki 4, 95-083 Lutomiersk,
4. Sędziejowice ul. Słoneczna 1, 98-170 Sędziejowice.

Bankomaty i wpłatomaty zapewniają możliwość realizacji podstawowych operacji bankowych oraz są przystosowane do obsługi z wykorzystaniem technologii zbliżeniowej NFC.

Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://www.sgb.pl/bank-sgb/serwis-informacyjny/bankomaty-sgb/>
- w placówce Banku w dokumencie: Zasady działania bankomatów i wpłatomatów.

Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: sekretariat@lbszdwola.pl lub pod numerem (43) 824 14 70.

V. Dostępność architektoniczna

W Ludowym Banku Spółdzielczym w Zduńskiej Woli mamy 4 dostępne oddziały, 1 filię, 1 punkt bankowy oraz 1 punkt kasowy. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:

Oddział Zduńska Wola

- osoba na wózku samodzielnie dojedzie do wejścia do budynku
- nawierzchnia gładka, bez "kocich łbów", krawężników, schodów nierównych chodników, stromych podjazdów, brak przeszkód przed wejściem
- miejsca postojowe/parking poza oddziałem (nieoznaczony dla klientów, miejski, wzdłuż ulicy, itp..), bez koperty, w odległości do 5 m od wejścia do oddziału
- w odległości do 100 m od oddziału znajduje się przystanek komunikacji zbiorowej typu autobus,
- do wejścia do budynku dostępne są tylko schody (więcej niż jeden),
- przy wejściu na schody znajduje się przycisk przywołujący,

Oddział Widawa

- osoba na wózku samodzielnie dojedzie do wejścia do budynku
- nawierzchnia gładka, bez "kocich łbów", krawężników, schodów nierównych chodników, stromych podjazdów, brak przeszkód przed wejściem
- parking dedykowany dla klientów oddziału (wyraźne oznaczenie) bez oznaczonej koperty dla osób z niepełnosprawnościami ‘
- oprócz schodów, do budynku prowadzi pochylnia dla osób poruszających się na wózku,
- wolna przestrzeń manewrowa o wymiarach minimalnych 150x150cm dla osoby poruszającej się na wózku, przed wejściem do budynku/oddziału,
- drzwi wejściowe - ustawienie samozamykacza - drzwi można lekko otworzyć oraz szerokość drzwi umożliwiającą przejazd wózkiem,
- placówka zapewniająca obsługę na jednym poziomie osobie z niepełnosprawnością ruchową jest placówką dostępną (zapewnienie pełnej obsługi na jednym poziomie)

Oddział Lutomiersk

- osoba na wózku samodzielnie dojedzie do budynku po chodniku,
- miejsca postojowe/parking poza oddziałem (nieoznaczony dla klientów, miejski, wzdłuż ulicy, itp.), bez koperty, w odległości ok. 20 do 100m od wejścia do oddziału,
- w odległości do 100 m od oddziału znajduje się przystanek komunikacji zbiorowej typu autobus,
- placówka zapewniająca obsługę na jednym poziomie osobie z niepełnosprawnością ruchową jest placówką dostępną (zapewnienie pełnej obsługi na jednym poziomie)

Oddział Sędziejowice

- parking dedykowany dla klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób z niepełnosprawnościami
- do wejścia do budynku dostępne są tylko schody (więcej niż jeden),
- placówka zapewniająca obsługę na jednym poziomie osobie z niepełnosprawnością ruchową jest placówką dostępną (zapewnienie pełnej obsługi na jednym poziomie)

Filia Zapolice

- osoba na wózku samodzielnie dojedzie do wejścia do budynku, nawierzchnia gładka, bez "kocich łbów", krawężników, schodów nierównych chodników, stromych podjazdów, brak przeszkód przed wejściem,
- miejsca postojowe/parking poza oddziałem (oznaczony dla klientów, itp.), z oznaczoną kopertą dla osób z niepełnosprawnościami w odległości do 20m od wejścia do oddziału,
- w odległości do 100 m od oddziału znajduje się przystanek komunikacji zbiorowej typu autobus,
- oprócz schodów, do budynku prowadzi pochylnia dla osób poruszających się na wózku,
- placówka zapewniająca obsługę na jednym poziomie osobie z niepełnosprawnością ruchową jest placówką dostępną (zapewnienie pełnej obsługi na jednym poziomie)

Punkt bankowy - Południe

- - osoba na wózku samodzielnie dojedzie do wejścia do budynku, nawierzchnia gładka, bez "kocich łbów", krawężników, schodów nierównych chodników, stromych podjazdów, brak przeszkód przed wejściem,
- miejsca postojowe/parking poza oddziałem (nieoznaczony dla klientów, miejski, wzdłuż ulicy, itp.), bez koperty, w odległości do 20m od wejścia do oddziału
- oprócz schodów, do budynku prowadzi pochylnia dla osób poruszających się na wózku,
- drzwi wejściowe - ustawienie samozamykacza - drzwi można lekko otworzyć oraz szerokość drzwi umożliwiającą przejazd wózkiem,
- placówka zapewniająca obsługę na jednym poziomie osobie z niepełnosprawnością ruchową jest placówką dostępną (zapewnienie pełnej obsługi na jednym poziomie)

Punkt kasowy – Karsznice

- osoba na wózku samodzielnie dojedzie do wejścia do budynku, nawierzchnia gładka, bez "kocich łbów", krawężników, schodów nierównych chodników, stromych podjazdów, brak przeszkód przed wejściem,
- miejsca postojowe/parking poza oddziałem (nieoznaczony dla klientów, miejski, wzdłuż ulicy, itp.), bez koperty, w odległości ok. 20 do 100m od wejścia do oddziału
- w odległości do 100 m od oddziału znajduje się przystanek komunikacji zbiorowej typu autobus,
- placówka zapewniająca obsługę na jednym poziomie osobie z niepełnosprawnością ruchową jest placówką dostępną (zapewnienie pełnej obsługi na jednym poziomie)

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 Ludowego Banku Spółdzielczego w Zduńskiej Woli, nie rozpatrzymy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. telefonicznie przez Call Center, na numer telefonu: 800 888 888 (bezpłatne połączenie), 61 647 28 46 (z zagranicy, opłata zgodna z taryfą operatora) – kanał niedostępny dla osób Głuchych,
3. listownie na adres dowolnej placówki banku,
4. przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-65291-95150-SITGV-15,
5. e-mailowo na adres: sekretariat@lbszdwola.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 Ludowego Bank Spółdzielczego w Zduńskiej Woli; 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.