

Jak zapewniamy dostępność dla osób z indywidualnymi potrzebami

1) dostępność cyfrowa – zawiera informacje o dostępności:

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wymogami ustawy z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

Wtyczka dostosowująca stronę

Zainstalowano One Click Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

Opcja powiększania czcionki

Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Linki wizualne

Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji po kliknięciu odpowiedniej opcji.

Obsługa skrótów klawiszowych

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

Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:

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

Wersja wysokiego kontrastu

Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie).

Brak pułapek klawiaturowych

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

Brak elementów dźwiękowych

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków

Nie licząc slidera z banerami na górze strony, nie strona nie zawiera takich treści.

Spójność układu

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

Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia podstawową logiczną nawigację. Strzałki w górę i w dół pozwalają na przesuwanie strony, klawisz tab na przeskakiwanie po linkach i elementach menu po kolei.

Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie.

W przypadku problemów z dostępnością strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt: bank@bankwbs.pl

2) dostępność kanału telefonicznego

Bank nie świadczy usług kanałem telefonicznym.

3) dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank zapewnia dostępność usług w szczególności na etapach:

- 1) pozyskiwania zainteresowania odbiorcy,
- 2) wnioskowania o produkt,
- 3) zawierania umowy,
- 4) obsługi produktu.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy EAA:

1) Kredyt konsumencki:

Kredyt gotówkowy:

Kredyt konsumencki – gotówkowy,
Kredyt Szybka Gotówka,
eKredyt,

Limit odnawialny:

Kredyt w ROR

Karta kredytowa:

Karta kredytowa VISA Credit
Karta kredytowa MasterCard Credit
Karta kredytowa MasterCard World

2) Kredyt hipoteczny:

kredyt na cele mieszkaniowe/budowlane:

Kredyt mieszkaniowy

3) Usługi w zakresie pieniądza elektronicznego

karta przedpłacona MasterCard

4) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym

rachunki ROR:

Konto Platynowe,
Konto Złote,
Konto Senior,
Konto Aktywne,
Konto Młodzieżowe,
eKonto,
Podstawowy rachunek płatniczy (PRP),
Konto walutowe EUR,
Konto walutowe USD.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się na naszej stronie <https://bank-wbs.pl/informacje/pliki-do-pobrania/>

Bank zapewnia dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie zastosowania prostego języka.

Bank przyjął prosty język jako standard komunikacji, który obowiązuje wszystkich pracowników.

4) dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

Informacja o dostępności architektonicznej Warszawskiego Banku Spółdzielczego

Jednostki podległe:

Obsługa Klienta: Oddział Bielany, 01-922 Warszawa, ul. Conrada 15A



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej, brak wysokich krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 200 m.

Miejsca parkingowe

Przed obiektem funkcjonuje parking dedykowany dla klientów.

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku.

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy głównym wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Możliwa obsługa osób niepełnosprawnych bez asystenta.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale - ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem. Brak barier architektonicznych przy bankomacie.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie brak naklejek z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

Obsługa Klienta: Oddział Gocław, 03-982 Warszawa, ul. Gen. Tadeusza Bora Komorowskiego 21



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej, brak wysokich krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 200 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking publiczny bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalną wolną przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku.

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem. Brak barier architektonicznych przy bankomacie.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

Bankomat umożliwia obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej).

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie brak naklejek z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

Obsługa Klienta: Oddział Mokotów, 02-620 Warszawa, ul. Puławska 108/12 lok. 65



Najbliższe otoczenie oddziału

Utрудnione dojście do oddziału, jeden niski stopień przed drzwiami wejściowymi .
Komunikacja publiczna w odległości około 400 m.

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking publiczny z oznaczoną koperty dla osób niepełnosprawnych w odległości około 20 m.

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku. Występuje jeden niski stopień przed drzwiami wejściowymi do oddziału

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w budynku – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat znajduje się wewnątrz oddziału. Występują bariery architektoniczne.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie brak naklejek z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

Obsługa Klienta: Oddział Tarchomin, 03-185 Warszawa, ul. Myśliborska 98G



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej, brak wysokich krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 450 m.

Miejsca parkingowe

Przed obiektem funkcjonuje parking publiczny bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku.

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy głównym wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Możliwa obsługa osób niepełnosprawnych bez asystenta.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale - ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat wewnątrz oddziału.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem. Brak barier architektonicznych przy bankomacie.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczone są naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

Obsługa Klienta: Oddział Błonie, 05-870 Błonie, ul. Narutowicza 24



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej, brak wysokich krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 450 m.

Miejsca parkingowe

Przed obiektem funkcjonuje parking publiczny bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych

Wejście do oddziału

Do głównego wejście do oddziału prowadzą 3 szerokie stopnie z barierką. Zapewniono podjazd dla wózków.

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy głównym wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Możliwa obsługa osób niepełnosprawnych bez asystenta.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale - ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat na zewnątrz oddziału.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem. Brak barier architektonicznych przy bankomacie.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie brak naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

Obsługa Klienta: Oddział w Ciechanowie, 05-400 Ciechanów, Pl. Jana Pawła II 15



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej, brak wysokich krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 150 m.

Miejsca parkingowe

Przed obiektem funkcjonuje parking publiczny z oznaczoną kopertą dla osób niepełnosprawnych

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku.

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy głównym wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Możliwa obsługa osób niepełnosprawnych bez asystenta.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale - ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Brak bankomatu.

Obsługa Klienta: Oddział w Kampinosie, 05-085 Kampinos, ul. Chopina 8A



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej, brak wysokich krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 100 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking dla Klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Do głównego wejście do oddziału prowadzą 2 szerokie stopnie , brak barierki Zapewniono podjazd dla wózków, brak barierki.

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat na zewnątrz oddziału, łatwy dostęp.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem. Brak barier architektonicznych przy bankomacie.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie brak naklejek z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

Obsługa Klienta: Oddział w Kobyłce, 05-230 Kobyłka, ul. Ręczajska 9a



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej,. Komunikacja publiczna w odległości około 300 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking dla Klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku..

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat wewnątrz oddziału.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem. Brak barier architektonicznych przy bankomacie.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

Obsługa Klienta: Oddział w Markach, 05-270 Marki, ul. Piłsudskiego 138a



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej,. Komunikacja publiczna w odległości około 170 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking dla Klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Do głównego wejście do oddziału prowadzą schody – 7 stopni z barierką. Stromy podjazd dla wózków z barierką .

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat wewnątrz oddziału. Utrudnione wejście do oddziału.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

Obsługa Klienta: Oddział w Radzyminie, 05-250 Radzymin, ul. Kard. Wyszyńskiego 2



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej,. Komunikacja publiczna w odległości około 160 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking dla Klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku..

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat na zewnątrz oddziału. Brak barier architektonicznych.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie brak naklejek z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

Obsługa Klienta: Oddział w Markach, 05-270 Marki, ul. Piłsudskiego 138a



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej,. Komunikacja publiczna w odległości około 170 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking dla Klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Do głównego wejście do oddziału prowadzą schody – 7 stopni z barierką. Stromy podjazd dla wózków z barierką .

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat wewnątrz oddziału. Utrudnione wejście do oddziału.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym.

Obsługa Klienta: Oddział w Sieradzu, 98-200 Sieradz, ul. Jana Pawła II 3



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej,. Komunikacja publiczna w odległości około 250 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking dla Klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Główne wejście do oddziału jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku..

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat na zewnątrz oddziału.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym

Obsługa Klienta: Oddział w Starych Babicach, 05-082 Stare Babice, ul. Warszawska 189



Najbliższe otoczenie oddziału

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej. Niewielkie krawężniki. Komunikacja publiczna w odległości około 400 m

Miejsca parkingowe

Przed oddziałem funkcjonuje parking dla Klientów oddziału bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do oddziału

Do głównego wejście do oddziału prowadzą schody – 2 stopni bez barierki, Brak podjazdu dla wózków.

Drzwi wejściowe do oddziału

Drzwi przy wejściu do oddziału otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz oddziału

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W oddziale **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w oddziale – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W oddziale brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat wewnątrz oddziału. Bariera architektoniczna – schody.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym

Punkt Obsługi Klienta:

Obsługa Klienta: Filia Jelonki, 01-318 Warszawa, ul. Świętochowskiego 2



Najbliższe otoczenie placówki

Łatwe dojście do placówki, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej. Niewielkie krawężniki. Komunikacja publiczna w odległości około 400 m

Miejsca parkingowe

Przed placówką funkcjonuje parking publiczny bez oznaczonej koperty dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do placówki

Główne wejście do placówki jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku..

Drzwi wejściowe do placówki

Drzwi przy wejściu do placówki otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz placówki

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W placówce **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w placówce – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W placówce brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat na zewnątrz placówki. Brak barier architektonicznych.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym

Obsługa Klienta: Filia Ursynów, 02-797 Warszawa, Al. KEN 51



Najbliższe otoczenie placówki

Łatwe dojście do placówki, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej. Brak krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 200 m

Miejsca parkingowe

Przed placówką funkcjonuje parking publiczny z oznaczoną kopertą dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do placówki

Główne wejście do placówki jest na poziomie chodnika. Przed wejściem zapewniona minimalna wolna przestrzeń do manewrowania dla osób poruszających się na wózku..

Drzwi wejściowe do placówki

Drzwi przy wejściu do placówki otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz placówki

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W placówce **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w placówce – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W placówce brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat na zewnątrz placówki. Brak barier architektonicznych.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym

Obsługa Klienta: Filia Brochów, 05-088 Brochów, Brochów 126



Najbliższe otoczenie placówki

Łatwe dojście do placówki, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej. Brak krawężników.

Miejsca parkingowe

Przed placówką funkcjonuje parking publiczny z oznaczoną kopertą dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do placówki

Do głównego wejście do oddziału prowadzą schody – 3 stopni bez barierki. Podjazd dla wózków z barierką.

Drzwi wejściowe do placówki

Drzwi przy wejściu do placówki otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz placówki

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W placówce **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w placówce – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W placówce brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat chwilowy brak.

Obsługa Klienta: Filia w Tłuszczu, 05-240 Tłuszcz, ul. Kościuszki 17



Najbliższe otoczenie placówki

Łatwe dojście do placówki, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej. Niewielkie krawężników. Komunikacja publiczna w odległości około 500 m

Miejsca parkingowe

Przed placówką funkcjonuje parking publiczny bez oznaczonej kopertą dla osób niepełnosprawnych.

Wejście do placówki

Do głównego wejście placówki prowadzi jeden stopień, dostępny podjazd dla wózków.

Drzwi wejściowe do placówki

Drzwi przy wejściu do placówki otwierają się manualnie, łatwe w otwieraniu. Brak przycisku otwierającego i dzwonka informującego o potrzebie uzyskania pomocy w otwarciu drzwi.

Wewnątrz placówki

Sala obsługi klientów znajduje się na jednym poziomie. Obsługa osób niepełnosprawnych możliwa przy pomocy asystenta.

W placówce **nie zainstalowano pętli indukcyjnej**.

Brak znaczników dźwiękowo-nawigacyjnych.

Nie zapewniono informacji o rozkładzie pomieszczeń w placówce – ani w formie wizualnej, dotykowej, ani głosowej.

Wejście z psem asystującym oraz psem przewodnikiem jest dozwolone.

Nie zapewniono możliwości ewakuacji lub alternatywnych form ratunku dla osób ze szczególnymi potrzebami.

W placówce brak toalety dla niepełnosprawnych.

Bankomat



Bank korzysta z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Bankomat na zewnątrz placówki. Brak barier architektonicznych. Podjazd dla wózków.

Ekran bankomatu znajduje się na odpowiedniej wysokości co umożliwia dostęp oraz manewrowanie wózkiem.

W bankomacie brak dostępności funkcji głosowej.

W bankomacie dostępna klawiatura PIN z oznaczeniem Braille (Opis elementów urządzenia tj. miejsce na kartę, miejsce na banknoty, miejsce na potwierdzenie oraz klawisz 5 przy klawiaturze numerycznej są oznaczone w alfabecie Braille'a)

Na bankomacie umieszczono naklejki z oznaczeniami w Braille

Klawisze z wypukłymi oznaczeniami oraz o wyraźnym kształcie i kolorze.

Nie ma możliwości powiększenia tekstu na ekranie.

Niedostępna obsługa bankomatu w języku migowym

5) skargi na brak dostępności

Skargi (niedostępność produktów i usług):

1. Konsument, masz prawo złożyć do nas skargę, jeśli uważasz, że nasze usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
2. Skarga może dotyczyć braku dostępności, np.:
 - 1) naszej strony internetowej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) naszej aplikacji mobilnej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
 - 3) sposobu świadczenia przez nas usług lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formie audio).
3. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) Twoje Imię i nazwisko;
 - 2) Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają nasze produkty albo usługi, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez nas;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez nasz produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
4. Możesz złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną, wysyłając pismo na nasz adres korespondencyjny: ul. Fieldorfa 5A; 03-984 Warszawa,
 - 2) na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE: PL-84474-72716-FDJUG-24;
 - 3) telefonicznie (dane kontaktowe dostępne są na naszej stronie internetowej: <https://bank-wbs.pl/centrala-banku/dane-adresowe-placowek-wbs-bank/>) lub pocztą elektroniczną na nasz adres bank@bankwbs.pl);

- 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce (nasz pracownik wypełni z Tobą formularz skargi).
5. Nie rozpatrzymy Twojej skargi, jeżeli nie zawiera informacji z pkt 3 ppkt 1-4.
6. Odpowiedzi na Twoją skargę udzielimy Ci w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
7. Jeżeli Twoja skarga jest skomplikowana możemy potrzebować więcej czasu na jej rozpatrzenie. Poinformujemy Ciebie o przyczynach przedłużenia czasu na rozpatrzenie Twojej skargi oraz wskażemy czas w jakim udzielimy Tobie odpowiedzi. Czas na udzielenie odpowiedzi na skargę w przedłużonym terminie nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
8. Bank udzieli odpowiedzi na Twoją skargę w formie i w sposób w jaki nam wskazałeś w treści skargi. Jeżeli nie wskazałeś nam preferowanej formy odpowiedzi, odpowiedź prześlemy listem poleconym.
9. Jeżeli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią masz ma prawo do złożenia odwołania od naszej decyzji. Możesz odwołać się do:
 - 1) Zarządu w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
 - 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
10. Nie pobieramy opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.
11. Jeżeli nie odpowiedzieliśmy na Twoją skargę w terminie oznacza to, że uznaliśmy Twoją skargę.

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 naszych usług, nasz personel jest gotowy, aby Ci pomóc.