

## **Deklaracja dostępności Warszawskiego Banku Spółdzielczego**

### **Wstęp do deklaracji**

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Warszawski Bank Spółdzielczy dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni – zarówno online, jak i stacjonarnie – przyjaznej i dostępnej dla każdego. Chcemy, aby każda osoba, niezależnie od swoich możliwości, mogła swobodnie korzystać z naszych produktów, usług i informacji.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty oraz infolinię.

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

### **Dostępność cyfrowa**

#### **Strona www**

Strona internetowa bank-wbs.pl 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 wtyczkę AllAccessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

#### **Opcja powiększania czcionki**

Umożliwiamy procentowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

Czcionki na stronie mogą mieć zakres od -10% do +100% wielkości oryginalnej czcionki.

## **Linki wizualne**

Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji po kliknięciu odpowiedniej opcji ale tylko po użyciu wtyczki. Linki nie są wystarczająco wyróżnione gdy użytkownik nie ma uruchomionej wtyczki.

## **Obsługa skrótów klawiszowych**

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

## **Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:**

- Monochromia (Skala szarości)
- Wysoki kontrast
- Odwrócenie kolorów (Negatywny kontrast)
- Jasny kontrast (Jasne tło)
- Podświetlenie linków
- Czytelna czcionka
- Czcionka dla dyslektyków
- Podświetlenie nagłówków ale niektóre nagłówki są puste lub mają nieprawidłową hierarchę. Brak nagłówków na stronie logowania do sBank.

## **Wersja wysokiego kontrastu**

Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie) w rozwijanym menu wtyczki ale kontrast bez uruchomionej opcji we wtyczce jest zbyt niski. Linki mogą zlewać się z tłem w przypadku osób z wadami wzroku.

## **Brak pułapek klawiaturowych**

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

## **Brak elementów dźwiękowych**

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków

## **Spójność układu**

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach. Menu nie jest wyróżnione znacznikiem w konstrukcji strony (używane są wyłącznie nagłówki i stopka, brak użycia nawigacji).

## 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. Może wystąpić problem z komunikatem w przypadku błędnego wypełnienia formularza. Komunikat powinien dokładnie na pole nieuzupełnione lub takie, w którym znajduje się błąd.

## Bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna

Nasza bankowość elektroniczna to: aplikacja webowa eBankNet oraz System WBS MobileNet.

Nasza bankowość elektroniczna jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, dlatego na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności.

Aby zapewnić Ci dostępność i bezpieczeństwo, podstawowa struktura treści i nawigacja po stronie są rozpoznawalne dla użytkowników technologii asystujących. Część informacji tekstowych i opisów nagłówków odczytywana jest poprawnie przez czytniki ekranu.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika.

Aplikacja została zaprojektowana z myślą o różnych rozdzielczościach ekranu, co zapewnia wygodę korzystania na komputerach, tabletach i smartfonach. Układ aplikacji dynamicznie dopasowuje się do rodzaju i orientacji ekranu.

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, użytkownik otrzyma stosowną odpowiedź.

## Dostępność kanału telefonicznego

### Infolinia

Infolinia w **Warszawskim Banku Spółdzielczy** jest czynna 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu pod numerami telefonów:

- **801 500 888 lub**
- **22 243 61 20 lub**
- **86 216 13 44**

Na infolinii uzyskasz pomoc w zakresie:

1. Blokowania i odblokowania systemu bankowości internetowej i mobilnej.
2. Wsparcia w obsłudze systemu bankowości internetowej/mobilnej:
  - instalacji aplikacji,
  - instruktażu w zakresie nadania hasła,
  - resetu/nadania hasła,
  - instruktażu aktualizacji oprogramowania,
  - instruktażu o możliwych sposobach autoryzacji przelewów,
  - instruktaż dotyczący bezpiecznego podpisu elektronicznego,
  - dokonywania przelewów krajowych w tym ZUS i US,
  - dokonywania przelewów zagranicznych,
  - zakładania, modyfikacji, likwidacji lokat,
  - przeglądania, drukowania szczegółów płatności,
  - doładowania kont telefonów komórkowych prepaid z rachunku bankowego,
  - parowania aplikacji/nadania pin.
3. Wsparcia w zakresie informowania o problemach/awariach technicznych występujących po stronie Banku.
4. Przyjmowania i obsługi reklamacji dotyczących systemów bankowości internetowej/mobilnej.
5. Obsługi zgłoszeń dotyczących nadużyć w bankowości internetowej/mobilnej.
6. Zastrzegania, aktywacji lub blokowania karty płatniczej.
7. Komunikatu dotyczącego bezpiecznego korzystania z dostępu do bankowości internetowej i mobilnej.
8. Informację o lokalizacji placówek Banku, godzin otwarcia oraz o bankomatach Grupy BPS.

Skontaktujesz się także z nami również poprzez formularz kontaktowy na stronie Banku <https://bank-wbs.pl/centrala-banku> oraz mailowo [bank@bankwbs.pl](mailto:bank@bankwbs.pl).

**Infolinia Banku BPS S.A. – Tłumacz Migam**



Możesz także porozmawiać z infolinią Banku BPS S.A. za pomocą języka migowego PJM. Aby skorzystać, wejdź na stronę <https://bank-wbs.pl/>, a następnie kliknij Tłumacz Migowy (ikonka migających rąk w prawym dolnym rogu), wybierz wariant „Tłumacz PJM na infolinii”. Tłumacz w Twoim imieniu zadzwoni na infolinię i pomoże załatwić Twoją sprawę

(zastrzeżenie karty, uzyskanie informacji o dostępności, pozyskania instrukcji jak daną operację wykonać samodzielnie lub w innych celach informacyjnych).

Tłumacz jest dostępny codziennie w godzinach 8.00-20.00

## Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Oferujemy i świadczymy następujące usługi, zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym.

Zapewniamy dostępność usług w szczególności na etapach:

- 1) przedstawienie oferty klientowi,
- 2) wnioskowanie o produkt,
- 3) zawieranie umowy,
- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz:

- 1) w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową oraz na stronie <https://bank-wbs.pl/informacje/pliki-do-pobrania/>
- 2) w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w oddziale banku, drogą mailową.

## Umowy i regulaminy w przystępnej formie

Wszystkie nasze umowy i regulaminy przygotowujemy w sposób, który ułatwia ich zrozumienie. Piszemy prostym i jasnym językiem.

Naszym celem jest, by każdy klient – niezależnie od swoich możliwości – rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach.

## Tłumacz MIGAM w każdej placówce



Zdalna obsługa w polskim języku migowym (PJM)

W każdym oddziale możesz także porozmawiać za pomocą języka migowego PJM.

Tłumacz dostępny jest w godzinach **8:00–18:00**.

Jeśli chcesz skorzystać, zeskanuj swoim telefonem kod QR dostępny w oddziale, a następnie

wyberz wariant „Tłumacz PJM w oddziale”. Tłumacz pomoże Ci w rozmowie z pracownikiem banku.

Połączenie z tłumaczem jest realizowane w czasie rzeczywistym. Usługa jest bezpłatna.

## Dostępność architektoniczna

Staramy się, aby nasze placówki były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

**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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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**

Utrudnione 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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 Mława, 06-500 Mława, ul. Franciszka Żwirki 26B**



### **Najbliższe otoczenie oddziału**

Łatwe dojście do oddziału, nawierzchnia gładka, chodniki z kostki brukowej, brak wysokich krawężników.

## **Miejsca parkingowe**

Z tyłu za obiektem funkcjonuje oznaczony parking dedykowany dla klientów.

## **Wejście do oddziału**

Do głównego wejścia placówki prowadzi jeden stopień, dostępny 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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 umożliwi 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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 umożliwi 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 stopnie 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

**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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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 w Brochowie, 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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 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: 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.

Zapewniamy pomoce dla osób niedowidzących: lupy powiększające oraz specjalne ramki ułatwiające złożenie podpisu.

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.

### **Skargi związane z dostępnością produktów i usług**

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.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności.

Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

## **Jak złożyć skargę, gdy coś jest niedostępne?**

Możesz złożyć skargę w następującej formie:

- 1) Pisemnie - wysyłając pismo na nasz adres korespondencyjny: ul. Fieldorfa 5A; 03-984 Warszawa.
- 2) Elektronicznie - wysyłając pismo na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE: PL-84474-72716-FDJUG-24.
- 3) Elektronicznie pocztą elektroniczną na nasz adres [bank@bankwbs.pl](mailto:bank@bankwbs.pl).
- 4) Telefonicznie - (dane kontaktowe dostępne są na naszej stronie internetowej: <https://bank-wbs.pl/centrala-banku/dane-adresowe-placowek-wbs-bank/>).
- 5) Osobiście –w naszej placówce (nasz pracownik wypełni z Tobą formularz skargi).

## **Co napisać w skardze**

Twoja skarga powinna zawierać:

- 1) Twoje imię i nazwisko.
- 2) Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z Tobą skontaktować. Powiedz nam, jak wolisz, żebyśmy się z Tobą kontaktowali.
- 3) Opis produktu albo usługi, których dotyczy skarga.
- 4) Opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od Banku, żeby to naprawić.
- 5) Datę złożenia skargi.
- 6) Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

## **Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą**

Możemy nie rozpatrzyć Twojej skargi, jeśli:

1. Nie podałeś swoich danych kontaktowych.
2. Ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
3. Twoja skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi.
4. Twoja skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności.
5. Złożyłeś skargę po terminie (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności).

Ważne: Jeśli nie zajmiemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i wyjaśnimy, dlaczego.

## **Ile czasu mamy na odpowiedź**

1. Odpowiedzi na Twoją skargę udzielimy Ci w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
2. 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.

### **Jak dostaniesz odpowiedź**

1. Udzielimy odpowiedzi na Twoją skargę w formie i w sposób w jaki nam wskazałeś w treści skargi. Jeżeli nie wskazałeś nam w jaki sposób chcesz otrzymać odpowiedź prześlemy ją listem poleconym.
2. Nasza odpowiedź będzie jasna i powie Ci:
  - 1) jak rozpatrzyliśmy Twoją skargę,
  - 2) dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady,
  - 3) co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).
3. 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.
4. 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.

### **Przygotowanie deklaracji dostępności**

Deklarację sporządziliśmy na podstawie samooceny w oparciu o analizę mapy dostępności usług bankowości detalicznej dostępnych w naszym banku.

Data sporządzenia deklaracji: 28 czerwca 2025 r.

Data ostatniego przeglądu deklaracji: 12 stycznia 2026 r.