

# Informacja o dostępności Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Strzeline

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025r.

## I. Dostępność cyfrowa

### a) Dostępność strony internetowej <https://gbsstrzelin.pl/>

- Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa spełnia poniższe kryteria sukcesu z wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.4.1 Użycie koloru	Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	Oprócz napisów rozszerzonych oraz obrazów tekstu, rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.
2.1.1 Klawiatura	Wszystkie funkcjonalności w treści są obsługiwane za pomocą interfejsu klawiatury, bez wymogu określonego czasu użycia poszczególnych klawiszy, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana funkcja wymaga wprowadzenia informacji przez użytkownika w oparciu o ścieżkę ruchów, a nie w oparciu o punkty końcowe wejścia.
2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę	Fokus klawiatury można przemieścić do danego komponentu treści za pomocą interfejsu klawiatury, to może on być z niego usunięty również za pomocą interfejsu klawiatury, a jeśli wymagane jest użycie czegoś więcej niż tylko strzałek, tabulatora lub innych standardowych metod wyjścia, użytkownik otrzymuje odpowiednią odpowiedź, w jaki sposób usunąć fokus z danego komponentu
2.1.3 Klawiatura (bez wyjątku)	Wszystkie funkcjonalności w treści są obsługiwane za pomocą interfejsu klawiatury, bez wymogu określonego czasu użycia poszczególnych klawiszy.
2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, spełnione są wszystkie poniższe warunki:  - Każdą informację, która porusza się, przesuwa lub miga, a takie działanie (1) włącza się automatycznie, (2) jest widoczne dłużej niż 5 sekund, (3) jest przedstawiane równoległe z inną treścią — użytkownik może wstrzymać, zatrzymać lub ukryć za pomocą dostępnego mechanizmu, chyba że poruszanie się, przesuwanie lub migotanie jest częścią czynności, w której takie działanie jest istotne, oraz  - Każdą automatycznie aktualizującą się informację, która (1) włącza się automatycznie oraz (2) jest przedstawiana równoległe z inną treścią — użytkownik może wstrzymać, zatrzymać lub kontrolować częstotliwość aktualizacji za pomocą dostępnego mechanizmu, chyba, że automatyczna aktualizacja jest częścią takiej czynności, w której takie działanie jest niezbędne.

<b>2.3.3 Animacja po interakcji</b>	Animacja ruchowa wyzwalana przez interakcję może być wyłączona, chyba że animacja jest istotna dla funkcjonalności lub przekazywanych informacji.
<b>2.4.2 Strona zatytułowana</b>	Strony internetowe mają tytuły, które opisują ich cel lub przedstawiają ich temat.
<b>2.4.3 Kolejność fokusu</b>	Jeśli strona internetowa może być nawigowana sekwencyjnie, a kolejność nawigacji wpływa na zrozumienie lub funkcjonalność strony, komponenty przyjmują fokus w kolejności, dzięki której zachowany jest sens i funkcjonalność treści.
<b>2.4.4 Cel linku</b>	Cel każdego łącza może wynikać z samej treści łącza lub z treści tekstu powiązanego z kontekstem łącza określonym programowo, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.
<b>2.4.5 Wiele sposobów</b>	Istnieje więcej niż jeden sposób zlokalizowania strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy strona internetowa jest wynikiem procesu lub jego etapem.
<b>2.4.6 Nagłówki i etykiety</b>	Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.
<b>2.4.8 Lokalizacja</b>	Zapewniona jest informacja, w którym miejscu w zestawie stron internetowych znajduje się użytkownik.
<b>2.4.11 Ostrość nie jest zaciemniona</b>	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent ten nie zostaje całkowicie ukryty ze względu na treść utworzoną przez autora.
<b>2.4.12 Ostrość nie jest zaciemniona (ulepszona)</b>	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie zostaje ukryta przez treść utworzoną przez autora.
<b>3.1.5 Poziom umiejętności czytania</b>	W przypadku tekstu wymagającego umiejętności czytania na poziomie wyższym niż poziom szkoły średniej niższego stopnia, po usunięciu nazw własnych i tytułów, dostępne są treści uzupełniające lub wersja, która nie wymaga umiejętności czytania na poziomie wyższym niż poziom szkoły średniej niższego stopnia.
<b>3.2.1 Po utrzymaniu fokusu</b>	Gdy dowolny komponent interfejsu użytkownika uzyska fokus, nie powoduje to zmiany kontekstu.
<b>3.2.2 Podczas wprowadzania danych</b>	Zmiana ustawień dowolnego komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznie zmiany kontekstu, chyba że użytkownik został poinformowany o takim zachowaniu przed użyciem komponentu.
<b>3.2.3 Spójna nawigacja</b>	Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.
<b>3.2.5 Zmiana na żądanie</b>	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
<b>3.2.6 Stała pomoc</b>	Strona internetowa zawiera poniższy mechanizm pomocy, który jest powtarzany na wielu stronach internetowych w zestawie stron internetowych i występuje w tej samej kolejności w stosunku do innych treści strony, chyba że użytkownik zainicjuje zmianę: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dane kontaktowe (na dole strony i w zakładce Kontakt dostępnej z zawsze widocznego górnego menu).</li> </ul>

<b>3.3.1 Identyfikacja błędu</b>	Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.
<b>3.3.2 Etykiety lub instrukcje</b>	Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.
<b>3.3.7 Zbędny wpis</b>	Informacje wprowadzone wcześniej przez użytkownika lub dostarczone użytkownikowi, które muszą zostać wprowadzone ponownie w tym samym procesie, są albo automatycznie wypełniane, lub dostępne do wyboru przez użytkownika. Z wyjątkiem sytuacji, gdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ponowne wprowadzenie informacji jest niezbędne,</li> <li>• informacje są wymagane w celu zapewnienia bezpieczeństwa treści,</li> <li>• wcześniej wprowadzone informacje są już nieaktualne.</li> </ul>

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
  - obsługa klawiaturą
2. Strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:
  - odpowiednie kolory i kontrast
  - wersja wysokokontrastowa

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

**W Gospodarczym Banku Spółdzielczym w Strzeline przyjęliśmy rozwiązania, dzięki którym realizujemy dostępne usługi bankowe:**

1. zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
  - umowa ramowa
  - klauzule informacyjną administratora danych osobowych (RODO)
  - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem).
2. wprowadziliśmy nowe elementy do standardów obsługi klientów w naszym banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością.
3. wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami.
4. na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.
5. umożliwiamy skorzystanie z usług tłumacza Polskiego Języka Migowego.

## II. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Informacje, które przekazujemy są zrozumiałe. Chcemy, by wszyscy klienci Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Strzeline mieli równy dostęp do naszych usług, bez względu na swoje potrzeby.

Dokumenty, które stosujemy sporządzamy w formie dostępnej, zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731), czyli:

- piszemy je w zrozumiałym sposobie
- używamy czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju. Stosujemy odpowiedni kontrast oraz odstępy między literami, wierszami i akapitami.
- zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników Oddziałów oraz Centrali z zasad prostego języka.

Dokumenty i inne treści piszemy prostym i zrozumiałym językiem. Pracujemy według standardu prostego języka, który rekomenduje Związek Banków Polskich.

Masz prawo otrzymać ogólne warunki umów, regulaminy oraz inne informacje (na przykład: stawki oprocentowania, stawki prowizji czy kursy walutowe) w formach takich jak:

- nagranie audio,
- nagranie wizualne treści w Polskim Języku Migowym,
- wydruk w alfabecie Braille'a lub wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania.

Takie materiały przygotowujemy w ciągu 7 dni od momentu zgłoszenia takiej potrzeby.

Dokumenty udostępnimy w formach, które są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób, jaki określisz w zgłoszeniu.

Wszystkie niezbędne informacje możesz otrzymać w placówce banku pod adresem:

1. Oddział w Strzelinie ul. Tadeusza Kościuszki 46, 57-100 Strzelin,
2. Oddział w Borku Strzelińskim ul. Jana Pawła II 1, 57-160 Borów,
3. Oddział w Przewornie ul. Strzelińska 5, 57-130 Przeworno,
4. Oddział w Łądku Zdroju ul. Tadeusza Kościuszki 8, 57-540 Łądek Zdrój,
5. Oddział w Stroniu Śląskim ul. Tadeusza Kościuszki 31, 57-550 Stronie Śląskie,
6. Oddział w Kłodzku pl. Chrobrego 26, 57-300 Kłodzko,
7. Filia w Borowie ul. Wrocławska 3a, 57-150 Borów,
8. Filia w Ziębicach ul. Kolejowa 17, 57-220 Ziębice,
9. Filia w Bystrzycy Kłodzkiej ul. Osiedle Szkolne 10B/17 57-500 Bystrzyca Kłodzka,
10. Punkt Obsługi Klienta w Kondratowicach ul. Nowa 1, 57-150 Prusy,
11. Punkt Obsługi Klienta w Kłodzku pl. Chrobrego 1,2,3 57-300 Kłodzko,

Spełniają one częściowo wymogi dostępności architektonicznej, które opisaliśmy szerzej w punkcie V – Dostępność architektoniczna. Informacje otrzymasz również pod numerem (71) 323 20 30.

### **III. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty oraz wpłatomaty**

W Gospodarczym Banku Spółdzielczym w Strzeline możesz skorzystać z 14 bankomatów .  
znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. Strzelin ul. Tadeusza Kościuszki 46
2. Borek Strzeliński, ul. Jana Pawła II 1
3. Borów ul. Wrocławska 3a
4. Kondratowice ul. Nowa 1
5. Ziębice ul. Kolejowa 17,
6. Stronie Śląskie ul. Tadeusza Kościuszki 31
7. Długopole Zdrój ul. Zdrojowa 10a
8. Łądek Zdrój ul. Tadeusza Kościuszki 8
9. Strzelin ul. Wolności 7
10. Strzelin ul. Dzierżoniowska 16b
11. Przewornie ul. Strzelińska 5
12. Kłodzko pl. Chrobrego 1,2,3
13. Bystrzyca Kłodzka ul. Osiedle Szkolne 10B/17
14. Szczytna ul. Wolności 7

Dodatkowo skorzystać można z dwóch stref samoobsługowych czynnych 24h na dobę:

1. Łądek Zdrój ul. Tadeusza Kościuszki 8
2. Strzelin ul. Tadeusza Kościuszki 46





Informacje związane z obsługą bankomatu lub wpłatomatu znajdziesz:

- na stronie: <https://gbsstrzelin.pl/bankomaty>




Problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów możesz zgłaszać na adres: pomoc@gbsstrzelin.pl lub pod numerem (71) 323 20 30.

## IV. Dostępność architektoniczna
















Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami:

	<b>Ikona graficzna</b>	<b>Opis</b>
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednio otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami. Oznacza, że w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.
3.		Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą.
4.		Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM).

**Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:**

	<b>Ikona graficzna</b>	<b>Opis</b>
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednio otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednio otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.
3.		Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu.

**W Gospodarczym Banku Spółdzielczym w Strzeline mamy 11 częściowo dostępnych placówek. Zakres dostępności architektonicznej opisaliśmy poniżej:**

Oddział	Zakres dostępności architektonicznej
<b>Oddział w Strzeline</b> ul. Kościuszki 46 57-100 Strzelin	 Parking w najbliższym otoczeniu   Dostęp dla osób na wózku z asystentem
<b>Oddział w Borku Strzelińskim</b> ul. Jana Pawła II 1 57-160 Borów	 Bez barier architektonicznych   Parking w najbliższym otoczeniu
<b>Oddział w Przewornie</b> ul. Strzelińska 5 57-130 Przeworno	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem   Parking w najbliższym otoczeniu
<b>Oddział w Łądku Zdroju</b> Tadeusza Kościuszki 8, 57-540 Łądek Zdrój	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem   Parking w najbliższym otoczeniu
<b>Oddział w Stroniu Śląskim</b> ul. Tadeusza Kościuszki 31, 57-550 Stronie Śląskie	 Bez barier architektonicznych   Dostęp dla osób na wózku z asystentem   Parking w najbliższym otoczeniu
<b>Oddział w Kłodzku</b> ul. pl. Chrobrego 26, 57-300 Kłodzko	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem   Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
<b>Filia w Borowie</b> ul. Wrocławska 3a, 57-150 Borów	 Bez barier architektonicznych   Parking w najbliższym otoczeniu

<b>Filia w Ziębicach</b> ul. Kolejowa 17, 57-220 Ziębice	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu
<b>Filia w Bystrzycy Kłodzkiej</b> ul. Osiedle Szkolne 10B/17 57-500 Bystrzyca Kłodzka,	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu
<b>Punkt Obsługi Klienta w Kondratowicach</b> ul. Nowa 1, 57-150 Prusy	 Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością
<b>Punkt Obsługi Klienta w Kłodzku</b> pl. Chrobrego 1,2,3 57-300 Kłodzko	 Bez barier architektonicznych  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością

**Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, znajdziesz też na naszej stronie internetowej:**

oraz na stronie głównej <https://qbsstrzelin.pl/placowki>, gdy wyszukasz lokalizację placówki lub bankomatu na mapie.

## V. Skargi na brak dostępności

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

W skardze umieść informacje:

1. Twoje imię i nazwisko,
2. adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu. Możesz podać sposób, w jaki mamy się z Tobą kontaktować. Jeśli tego nie zrobisz, skontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. lub poczty elektronicznej,
3. wskaż produkt lub usługę, których dotyczy skarga,
4. wskaż wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała wskazanych przez nas wymogów lub złoży ją osoba, która nie jest konsumentem Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Strzeline, nie rozpatrzemy skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu,
2. listownie na adres dowolnej placówki banku,

3. przez skrzynkę elektroniczną: **AE:PL-92923-56875-CUCCV-26**,
4. e-mailowo na adres: sekretariat@gbsstrzelin.pl

#### **Odpowiedź na skargę:**

1. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
  - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
  - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia prześlemy w formie:
  - 1) pisemnej lub
  - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
5. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 1 i 2), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
6. Odpowiadamy na skargę:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną (z zastrzeżeniem pkt 2) poniżej);
  - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, podany w formularzu skargi.

Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Strzelinie; poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu PFRON (adres siedziby: al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa) o tym, że nasz produkt albo usługa nie spełnia wymagań dostępności (o zawiadomieniu mowa w art. 67 ustawy o dostępności). Z tym, że zawiadomienie to możesz złożyć niezależnie od skargi na brak dostępności składanej do banku.