



Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg na brak dostępności w Powiatowym Banku Spółdzielczym w Sokołowie Podlaskim

Czego może dotyczyć skarga na brak dostępności w PBS Sokołów Podlaski?

1. Braku dostępności usługi bankowości detalicznej:

- umowy o kredyt konsumencki
- umowy o kredyt hipoteczny
- usług powiązanych z rachunkiem płatniczym, w tym bankowości elektronicznej i aplikacji mobilnej,
- usług płatniczych
- usługi w zakresie pieniądza elektronicznego

2. Braku dostępności produktów wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług bankowości detalicznej, w tym:

- bankomatów
- wpłatomatów
- sprzętu komputerowego przeznaczonego do użytku przez klientów-konsumentów
- strony internetowej

zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Kto może złożyć skargę na brak dostępności?

Skargę na brak spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę do Powiatowego Banku Spółdzielczego w Sokołowie Podlaskim **może złożyć każdy konsument.**

Konsument to osoba fizyczna, która korzysta z usługi lub produktu PBS Sokołów Podlaski w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu.

Co powinna zawierać treść skargi na brak dostępności?

Obowiązkowe elementy skargi:

- imię i nazwisko;
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
- wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia produkt albo usługa oraz żądanie zapewnienia jego spełnienia przez Bank.

Nieobowiązkowy element skargi:

- wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

UWAGA! Skargę, która nie zawiera obowiązkowych informacji pozostawia się bez rozpatrzenia.

W jaki sposób można złożyć skargę na brak dostępności?

Skargę można złożyć w formie:

- **pisemnej:**
 - osobiście - w Centrali Banku ul. Wolności 48, 08-300 Sokołów Podlaski lub w dowolnej placówce naszego Banku,
 - przesyłką pocztową lub kurierską na adres Centrali Banku ul. Wolności 48, 08-300 Sokołów Podlaski lub dowolnej placówki naszego Banku;
- **elektronicznej:**
 - na adres e-mail: bank@pbssokolow.pl -
 - na skrzynkę do e-doręczeń: **AE:PL-43419-72174-TFBHW-14;**
- **ustnej:**
 - osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnej placówce naszego Banku,
 - telefonicznie na wskazany numer: 25 781 29 05 pn. – pt. w godzinach 7:30 - 15:20;
- **za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej.**

Jaki jest termin udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę na brak dostępności?

- Odpowiedź na złożoną skargę udzielimy w możliwie jak najkrótszym czasie, jednak nie później niż do **30 dni** od dnia otrzymania skargi.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może ulec wydłużeniu do **60 dni** od dnia otrzymania skargi. Informację o konieczności przedłużenia terminu udzielenia odpowiedzi prześlemy zgodnie z wybranym sposobem kontaktu.
- Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
- Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

Zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności

- Każdy może złożyć zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON, Aleja Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.
- Każdy może złożyć wniosek z prośbą o interwencję w sprawie do Rzecznika Praw Obywatelskich - <https://www.rpo.gov.pl/>.