

Jak złożyć skargę dotyczącą dostępności usług w Banku Spółdzielczym w Brańsku?

Każdy konsument może złożyć skargę, jeśli uważa, że usługi Banku (np. aplikacja, strona, dokumenty) nie są dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Skargi można składać na podstawie ustawy z 26 kwietnia 2024 r. oraz przepisów unijnych (European Accessibility Act – EAA).

1. Czego może dotyczyć skarga?

Skarga może dotyczyć np.:

- strony internetowej Banku, która nie działa z czytnikiem ekranu,
- aplikacji mobilnej, którą trudno obsługiwać bez użycia dotyku,
- braku dokumentów w wersji powiększonej lub dźwiękowej,
- trudności w uzyskaniu informacji o usługach w dostępnej formie.

2. Co powinna zawierać skarga?

W skardze podaj:

1. imię i nazwisko,
2. adres pocztowy, e-mail lub numer telefonu oraz sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź,
3. nazwę produktu lub usługi, której dotyczy skarga,
4. informację, które wymaganie dostępności nie zostało spełnione i czego oczekujesz od Banku,
5. (opcjonalnie) – jak Twoim zdaniem Bank powinien poprawić dostępność.

3. Jak możesz złożyć skargę?

Wybierz jedną z form:

- **listownie** na adres: 17-120 Brańsk, ul. Kościuszki 2A,
- **telefonicznie, faksem lub e-mailem** (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsbransk.pl),
- **pisemnie lub ustnie w naszej placówce**. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym,
- **elektronicznie**, przez e-Doręczenia: [AE:PL-58076-82194-BDGUF-23].

4. Kiedy skarga nie zostanie rozpatrzona?

Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, jeśli nie zawiera informacji z punktów 1–4 powyżej.

5. Kiedy otrzymasz odpowiedź?

- Bank odpowie **w ciągu 30 dni** od otrzymania skargi.
- jeśli sprawa jest skomplikowana, Bank powiadomi Cię o opóźnieniu i poda nowy termin – **nie dłuższy niż 60 dni**.

6. W jakiej formie Bank odpowie?

Bank odpowie w sposób, który wskażesz jako preferowany: np. listownie, e-mailem lub telefonicznie.

7. Co powinna zawierać odpowiedź Banku?

- jasne stanowisko Banku w sprawie,
- uzasadnienie (jeśli skarga nie została uwzględniona),
- termin spełnienia żądania (jeśli skarga została uwzględniona, maks. 6 miesięcy),
- jeśli skarga została odrzucona – dodatkowe informacje o:
 - możliwości odwołania,
 - mediacji lub innym sposobie rozwiązania sporu,
 - możliwości złożenia zawiadomienia o braku dostępności do PFRON.

8. Gdzie możesz się odwołać?

- do **Zarządu Banku** – w ciągu 30 dni od odpowiedzi,
- do **Rzecznika Konsumentów** (jeśli jesteś konsumentem),
- do **Prezesa PFRON** – z zawiadomieniem o braku dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z 26 kwietnia 2024 r.

9. Czy złożenie skargi kosztuje?

Nie. Bank **nie pobiera żadnych opłat** za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.