



Powiatowy Bank Spółdzielczy w Złotoryi
Grupa BPS

Załącznik nr 1 do Uchwały Nr 54/Z/2025
Zarządu Powiatowego Banku Spółdzielczego w
Złotoryi z dnia 30.06.2025 r.

PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG NA NIEZAPEWNIENIE SPEŁNIENIA WYMAGAŃ DOSTĘPNOŚCI

Tytuł regulacji:	Procedura składania i rozpatrywania skarg na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności (nowa regulacja – zmiana dotychczasowej *)	
Stanowisko opracowujące projekt regulacji:	Kierownik zespołu ds. organizacyjno – kadrowych i administracji oraz obsługi organów Banku	
Stanowisko weryfikujące:	Stanowisko ds. zgodności	
Zatwierdził:	Zarząd	Rada Nadzorcza
Data:	30.06.2025r.	n.d.
Nr uchwały:	54/Z/2025	n.d.
Właściciel procedury:	Zespół ds. organizacyjno – kadrowy i administracji oraz obsługi organów Banku	
Nr regulacji wg rejestru :		

Spis treści

POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
CO TO JEST SKARGA?	2
DLA KOGO JEST TA PROCEDURA?	2
JAK MOŻNA ZŁOŻYĆ SKARGĘ?	3
CO POWINNA ZAWIERAĆ SKARGA?	3
CO SIĘ DZIEJE PO ZŁOŻENIU SKARGI?	3
CO ZAWIERA ODPOWIEDŹ BANKU?	3
JEŚLI SKARGA NIE ZOSTAŁA UWZGLĘDNIONA MOŻNA RÓWNIEŻ:	4
DOKUMENTACJA I RAPORTOWANIE	4
POSTANOWIENIA KOŃCOWE	4
ZAŁĄCZNIK 1 WZÓR SKARGI	5

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsza Procedura określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg na niezapewnienie spełnienia wymagań dostępności przez usługę udostępnioną przez Powiatowy Bank Spółdzielczy w Złotoryi. Wymagania dostępności określa Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

CO TO JEST SKARGA?

Skarga to zgłoszenie, że coś nie działa dobrze lub jest niedostępne. Na przykład:

- Nie można skorzystać z naszej strony internetowej,
- Nie można obsłużyć bankomatu,
- Nie można zrozumieć komunikatu,
- Nie można przeczytać tekstu,
- Nie można skontaktować się z Bankiem.

DLA KOGO JEST TA PROCEDURA?

Dla każdej osoby, która ma problem z dostępnością naszych usług. Na przykład dla osoby:

- Niewidomej, niedowidzącej,
- Niesłyszącej, niedosłyszącej
- Starszej,
- Z niepełnosprawnością ruchową
- Z trudnościami w czytaniu lub rozumieniu tekstu.

JAK MOŻNA ZŁOŻYĆ SKARGĘ?

Skargę można złożyć:

- E-mailem na adres: dostepnosc@pbszlotoryja.pl
- Telefonicznie pod nr: 76 878 32 55
- Na adres do e-doręczeń: AE:PL-8b3884-19881-DSCBC-13
- Osobiście w naszych placówkach:
 - Złotoryja, ul. Marii Konopnickiej 17,
 - Świerzawa, pl. Wolności 10,
 - Legnica, ul. Złotoryjska 15,
 - Warta Bolesławiecka, nr 38,
 - Zagrodno, nr 55A,
 - Pielgrzymka, nr 108A,
 - Wojcieszów, ul. Żeromskiego 1/3.
- Listem pocztowym na adres:
Powiatowy Bank Spółdzielczy w Złotoryi,
ul. Marii Konopnickiej 17,
59-500 Złotoryja

CO POWINNA ZAWIERAĆ SKARGA?

- Imię i nazwisko Klienta,
- Adres do korespondencji,
- Adres e-mail lub numer telefonu oraz informacje o najlepszym sposobie kontaktu,
- Wskazanie usługi, której dotyczy skarga,
- Wskazanie jakiego wymagania dostępności usługa Banku nie spełnia oraz żądanie, aby Bank zapewnił jego spełnienie,
- Można także wskazać w jaki sposób Bank może spełnić to wymaganie dostępności.

CO SIĘ DZIEJE PO ZŁOŻENIU SKARGI?

- Bank rozpatruje skargę i udziela odpowiedzi w ciągu 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ciągu 60 dni – wcześniej powiadamia o wydłużonym terminie,
- Jeśli Bank nie dotrzyma terminów, to skargę uzna za rozpatrzoną pozytywnie i w ciągu 6 miesięcy realizuje żądania zawarte w skardze.

CO ZAWIERA ODPOWIEDŹ BANKU?

- Informację o wyniku rozpatrzenia skargi,
- Określenie terminu (maksymalnie 6 miesięcy), w którym żądanie zostanie zrealizowane lub uzasadnienie dlaczego żądanie nie będzie uwzględnione wraz z informacją o możliwych dalszych działaniach,
- Imię i nazwisko oraz stanowisko osoby, która udzielała odpowiedzi.

JEŚLI SKARGA NIE ZOSTAŁA UWZGLĘDNIONA MOŻNA RÓWNIEŻ:

- Napisać odwołanie do Banku,
- Napisać do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,
- Wnieść skargę do sądu cywilnego lub administracyjnego,
- Zawiadomić inne organy nadzoru – np. Rzecznik Finansowy.

DOKUMENTACJA I RAPORTOWANIE

- Wszystkie skargi i odpowiedzi są archiwizowane przez minimum 3 lata,
- Sporządzany jest roczny raport o liczbie i rodzaju zgłoszonych niezgodności i działaniach naprawczych.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Procedura podlega przeglądowi co najmniej raz w roku lub po każdej istotnej zmianie przepisów.

ZAŁĄCZNIK 1 WZÓR SKARGI

TWOJE DANE

Imię i nazwisko:

.....

Adres e-mail lub nr telefonu:

.....

Adres zamieszkania (opcjonalnie):

.....

GDZIE BYŁ PROBLEM?

- ☐ strona internetowa
- ☐ aplikacja mobilna
- ☐ bankomat lub wpłatomat
- ☐ terminal płatniczy
- ☐ obsługa w oddziale
- ☐ inne (jakie?)

.....

CO SIĘ STAŁO?

Napisz co było niedostępne lub co nie działało:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

KIEDY TO SIĘ WYDARZYŁO?

.....

CO BANK MA ZROBIĆ?

- ☐ Naprawić problem
- ☐ Skontaktować się ze mną
- ☐ Przekazać mi więcej informacji
- ☐ Inne:

W JAKI SPOSÓB MA ZOSTAĆ UDZIELONA ODPOWIEDŹ?

- ☐ e-mail
- ☐ telefon
- ☐ list
- ☐ inny sposób:.....

DATA WYPEŁNIENIA FORMULARZA:

PODPIS:.....