

## **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg, skarg na brak dostępności i wniosków**

### **Informacja**

W związku z wejściem w życie z dniem 28 czerwca 2025 r. Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze wyjaśniamy, że w celu spełnienia wymagań dotyczących „Prostego języka” w umowach, regulaminach oraz w korespondencji z Tobą używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:

- 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) - mamy na myśli Ciebie, osobę fizyczną jako naszego Klienta, Członka Banku; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
- 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Powiatowy Bank Spółdzielczy w Zamościu; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.

### **I. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg i wniosków**

#### **1. Miejsce i formy złożenia skarg i wniosku.**

Możesz złożyć skargę lub wniosek w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Centrali Banku: 22-400 Zamość, ul. Partyzantów 3A lub na adres dowolnej Placówki Banku (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: [www.pbszamosc.pl/kontakt](http://www.pbszamosc.pl/kontakt);
- 2) elektronicznej - na adres mailowy [portal.klient@pbszamosc.pl](mailto:portal.klient@pbszamosc.pl) lub na adres do doręczeń elektronicznych: PL-42180-00528-HWISV-16;
- 3) pisemnie lub ustnie w Placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi lub wniosku w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie Klienta.

#### **2. Termin rozpatrzenia skargi i wniosku.**

Rozpatrzymy złożoną skargę lub wniosek i udzielimy na nią odpowiedzi najszybciej, ale nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez nas skargi lub wniosku. W przypadku skarg na działalność osób zarządzających termin ten liczymy od zebrania naszej Rady Nadzorczej, która rozpatrzy złożoną skargę.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w ww. terminach prześlemy informację o sposobie załatwienia sprawy najpóźniej w terminie 60 dni.

#### **3. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi i wniosku.**

Poinformujemy Ciebie o rozpatrzeniu skargi lub wniosku na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź możemy wysłać też pocztą elektroniczną, ale tylko na Twój wniosek.

Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:

- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;

- 2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
- 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
- 4) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
- 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
- 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego;
- 7) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl) oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

## **II. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg na brak dostępności**

Każda osoba fizyczna może złożyć do nas skargę na brak dostępności, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

### **1. Kwestie dotyczące skargi na brak dostępności**

Możesz złożyć skargę dotyczącą różnych kwestii braku dostępności, m.in.:

- 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
- 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
- 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).

### **2. Informacje jakie są wymagane przy składaniu wniosku o skargę na brak dostępności.**

Skarga na brak dostępności, którą składasz powinna zawierać co najmniej następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko;
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
- 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank;
- 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

### 3. Miejsce i formy złożenia skargi i wniosku.

Możesz złożyć skargę na brak dostępności w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Centrali Banku: 22-400 Zamość, ul. Partyzantów 3A lub na adres dowolnej Placówki Banku (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: [www.pbszamosc.pl/kontakt](http://www.pbszamosc.pl/kontakt);
- 2) elektronicznej - na adres mailowy [portal.klient@pbszamosc.pl](mailto:portal.klient@pbszamosc.pl) lub na adres do doręczeń elektronicznych: PL-42180-00528-HWISV-16;
- 3) pisemnie lub ustnie w Placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi lub wniosku w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie Klienta.

Możemy nie rozpatrzyć skargi na brak dostępności, jeżeli nie zawiera następujących informacji:

- 1) imienia i nazwiska;
- 2) adresu do korespondencji, adresu e-mail lub numeru telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu;
- 3) wskazania produktu albo usługi, których dotyczy skarga na brak dostępności;
- 4) wskazania wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank;

### 4. Termin rozpatrzenia skargi i wniosku.

Odpowiemy na skargę na brak dostępności w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi na brak dostępności i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, poinformujemy Cię w sposób, w jaki wskazałeś jako preferowany o przyczynie zwłoki oraz wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

### 5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi na brak dostępności i wniosku.

Udzielimy odpowiedzi w formie i w sposób, w jaki wskazałeś jako preferowany. Nasza odpowiedź powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:

- 1) informację o naszym stanowisku w sprawie zgłoszonej skargi na brak dostępności;
- 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, naszych regulacji wewnętrznych lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga na brak dostępności nie została uwzględniona;
- 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga na brak dostępności została uwzględniona;
- 4) jeśli nie uwzględniliśmy roszczeń zawartych w skardze na brak dostępności, odpowiedź powinna zawierać dodatkowo, pouczenie o możliwości:
  - a) odwołania się od naszego stanowiska zawartego w odpowiedzi;
  - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
  - c) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę na brak dostępności, możesz odwołać się od decyzji Banku do:

- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę na brak dostępności;
- 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);

- 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.

Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi na brak dostępności.