

Informacja o dostępności

Informacja aktualna na dzień: 27.06.2025 r.

I. Wstęp

Bank Spółdzielczy w Suszu zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich usług zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

II. Dane teleadresowe

Bank Spółdzielczy w Suszu
ul. Piastowska 11
14-240 Susz

III. Dostępność cyfrowa

a) Dostępność strony internetowej www.bssusz.pl

- Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Kryterium	Nazwa	Opis	Poziom	Ocena
1.1.1	Tekst alternatywny	Obrazy muszą mieć tekst alternatywny (alt). Nie wszystkie grafiki umieszczone w sliderze posiadają tekst alternatywny.	A	Negatywna
1.2.1–1.2.5	Multimedia – napisy/transkrypcje	Nagrania muszą mieć napisy lub transkrypcje.	A–AA	Pozytywna
1.3.1	Struktura treści	Używaj semantycznego HTML (nagłówki, listy, sekcje).	A	Pozytywna
1.3.2	Kolejność czytania	Treści muszą być czytane w logicznej kolejności.	A	Pozytywna
1.3.3	Sens prezentacyjny	Informacja nie może opierać się wyłącznie na kolorze.	A	Pozytywna
1.3.4	Orientacja	Strona działa niezależnie od orientacji ekranu.	AA	Pozytywna
1.3.5	Podpowiedzi pól	Pola formularzy muszą mieć widoczne etykiety lub opisy.	AA	Pozytywna
1.4.3	Kontrast (minimum)	Tekst ma kontrast co najmniej 4.5:1. W niektórych miejscach na stronie kontrast jest niewystarczający.	AA	Negatywna
1.4.4	Skalowalność tekstu	Tekst czytelny przy powiększeniu do 200%.	AA	Pozytywna
1.4.10	Responsywność	Brak konieczności przewijania poziomego.	AA	Pozytywna
1.4.11	Kontrast komponentów	Interfejs ma kontrast 3:1. W niektórych miejscach na stronie kontrast jest niewystarczający.	AA	Negatywna

2.4.11	Fokus widoczny	Fokus klawiatury jest wyraźny i dobrze widoczny.	AA	Pozytywna
2.1.1	Dostępność z klawiatury	Wszystkie funkcje dostępne z klawiatury.	A	Pozytywna
2.1.2	Brak pułapek klawiatury	Możliwość opuszczenia elementu klawiaturą.	A	Pozytywna
2.5.1–2.5.7	Gesty i interakcje	Przeciąganie i gesty mają alternatywy (np. przyciski).	A–AA	Pozytywna
2.4.1	Nawigacja	Spójna, logiczna i możliwa do pominięcia nawigacja.	A–AA	Pozytywna
2.4.3	Kolejność fokusu	Fokus przemieszcza się w logicznym porządku.	AA	Pozytywna
2.4.4	Cel linku	Cel linku można zrozumieć z jego treści.	AA	Pozytywna
2.4.5	Wiele sposobów	Istnieją co najmniej dwa sposoby nawigacji do treści. Istnieje menu oraz wyszukiwarka.	AA	Pozytywna
2.4.6	Nagłówki i etykiety	Są opisowe i zrozumiałe.	AA	Pozytywna
2.2.6	Uwierzytelnianie bez wpisywania	Dostępna alternatywa dla pisania (np. biometria). Na stronie używana jest reCAPTCHA v3, która nie wymaga interakcji użytkownika.	AA	Nie dotyczy
3.1.1	Język strony	Zdefiniowany język dokumentu (np. lang="pl").	A	Pozytywna
3.2.3	Spójna nawigacja	Te same elementy są w tym samym miejscu.	AA	Pozytywna
3.3.1–3.3.4	Błędy formularzy	Błędy są wykrywane i opisywane.	A–AA	Nie dotyczy
3.2.6	Pomoc dostępna	Pomoc (kontakt, czat) jest widoczna i spójna.	A	Pozytywna
3.3.7	Przegląd danych	Możliwość sprawdzenia danych przed wysłaniem.	AA	Pozytywna
4.1.1–4.1.2	Poprawna semantyka	Kod musi być poprawny i wspierany przez technologie wspomagające.	A	Pozytywna

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

1. Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:
 - responsywność/mobilność strona działa zarówno na desktopie, jak i na urządzeniach mobilnych – tekst i układ dostosowują się do różnych ekranów. To ułatwia pracę powiększalnikom i czytnikom ekranu.
 - duże elementy interfejsu. Wersja mobilna korzysta z dużych przycisków i ekran można obsługiwać dotykowo - przyjazne dla osób korzystających ze sterowania dotykowego lub powiększenia.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych Z. Koza sp. komandytowa w Sztumie.

b) Dostępność aplikacji mobilnej

• Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Aplikacja mobilna jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Nazwa	Poziom
1.3.1	Informacje i relacje - Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.	A
1.3.2	Znacząca kolejność - Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści — prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.	A
1.3.3	Cechy sensoryczne - Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk	A
1.3.5	Określanie celu danych wejściowych - Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony gdy: - Pole zbierające dane służy celowi określone w sekcji Przeznaczenie pól danych w komponentach interfejsu użytkownika , oraz - Treść jest implementowana za pomocą technologii obsługującej określanie w polach formularza typu oczekiwanych danych.	AA
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.	A
1.4.3	Kontrast (minimalny) - Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1	AA
1.4.5	Obrazy tekstu - Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu	AA
1.4.11	Kontrast elementów nietekstowych - Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów	AA
1.4.12	Odstępy między znakami - W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie	AA

	poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu	
1.4.13	Treść pojawiająca się po najechaniu kursorem lub uzyskaniu fokusu - Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika: Odrzucenie; Wskazywane; Trwale	AA
2.2.2	Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie - Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, istnieje mechanizm który może zatrzymać animacje tej treści	A
2.3.1	Trzy błyski lub poniżej progu - Strony internetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.	A
2.4.4	Cel łącza (w kontekście) - Cel każdego łącza można określić na podstawie samego tekstu łącza lub tekstu łącza wraz z programowo określonym kontekstem łącza, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejednoznaczny dla użytkowników.	A
2.4.5	Wiele sposobów - Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.	AA
2.4.6	Nagłówki i etykiety - Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.	AA
2.4.7	Widoczny fokus - Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.	AA
2.5.3	Etykieta w nazwie - W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.	A
2.5.5	Rozmiar celu - Rozmiar celu dla wejścia wskaźnika wynosi co najmniej 44 na 44 piksele CSS	AA
3.2.1	Po uzyskaniu fokusu - Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu	A
3.2.3	Spójna nawigacja - 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.	AA
3.2.4	Spójna identyfikacja - Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane	AA
3.3.1	Identyfikacja błędu - Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu.	A
3.3.2	Etykiety lub instrukcje - Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.	A

- **Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje**

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą
- obsługa czytnikiem ekranu (TalkBack w wersji Android, VoiceOver w wersji iOS)

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych Novum sp. z o.o. z siedzibą w Łomży.

c) Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Serwis transakcyjny jest zgodny z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

Kod	Kryterium
1.3.3 Właściwości zmysłowe	Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.
1.3.4 Orientacja	Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma, chyba że określona orientacja wyświetlania jest istotna.
1.4.5 Obrazy tekstu	Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu.
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach.
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów.
1.4.12 Odstępy w tekście	W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu.
2.2.1 Dostosowanie czasu	Czas aktywnej sesji użytkownika może zostać odświeżony za pomocą mechanizmu.

2.4.11 Fokus niezakryty (minimum)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, komponent nie jest całkowicie zakryty treścią stworzoną przez autora.
2.4.12 Fokus niezakryty (ulepszony)	Gdy komponent interfejsu użytkownika otrzymuje fokus klawiatury, żadna część komponentu nie może być zakryta przez treść stworzoną przez autora.
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	W przypadku funkcjonalności, które są wywoływane za pomocą pojedynczego wskaźnika, co najmniej jedno z poniższych twierdzeń jest prawdziwe: Brak zdarzenia w górę; przerwanie; cofnięcie; przywrócenie.
3.1.2 Język części	Język naturalny każdej części lub frazy zawartej w treści może być określony programowo, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażań technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.
3.2.1 Reagowanie na fokus	Przyjęcie fokusu przez dowolny komponent interfejsu użytkownika nie powoduje nieoczekiwanej zmiany kontekstu.
3.2.3 Spójna nawigacja	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.
3.2.4 Spójna identyfikacja	Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.
3.2.5 Zmiana na żądanie*	Zmiany kontekstu inicjowane są tylko na żądanie użytkownika lub istnieje mechanizm pozwalający na wyłączenie takich zmian.
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych)	Gdy użytkownik przeprowadza transakcje finansowe, modyfikuje lub usuwa dane w systemach przechowywania danych, nad którymi ma kontrolę, albo udziela odpowiedzi na testy, co najmniej jedna z poniższych właściwości jest prawdziwa: odwracalność, sprawdzanie, potwierdzenie.

*Kryteria dostępności dla standardu WCAG 2.2

• Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

- obsługa klawiaturą (częściowa zgodność)
- obsługa czytnika ekranu (częściowa zgodność)

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych Novum sp. z o.o. z siedzibą w Łomży

IV. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank przyjął następujące rozwiązania, pozwalające na świadczenie usług bankowych zgodnie z zasadami dostępności:

1. Dostępność architektoniczną (niskie progi, szerokie drzwi, dzwonek),
2. Dostępność obsługi klienta: wprowadziliśmy nowe elementy do standardów obsługi klientów w naszym Banku. W lepszym i bardziej wszechstronnym stopniu uwzględniają potrzeby osób z niepełnosprawnością tj. możliwość obsługi klienta na siedząco – niska lada, obsługa poza kolejnością, przeszkoleni pracownicy, materiały w alternatywnych formatach – wydruki z dużą czcionką, możliwość załatwienia sprawy przez pełnomocnika lub opiekuna, ramki do podpisu, lupy,
3. Dostępność informacyjno - komunikacyjną (wprowadziliśmy bardziej zrozumiałą komunikację pomiędzy doradcami a klientami, posiadamy dostępne bankomaty, wpłatomaty, pisma regulacje w uproszczonym języku, zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to: klauzule administratora danych osobowych (RODO), formularze dotyczące składania skarg i reklamacji oraz wprowadziliśmy skargę na brak dostępności (również napisane prostym językiem), na bieżąco dostosowujemy dokumentację papierową do potrzeb naszych klientów.

Bank dokłada wszelkich starań aby przestrzeń i miejsce spełniło wymogi zgodne z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi dostępności.

V. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Wszelkie informacje udzielane przez Bank sformułowane są w sposób jak najbardziej zrozumiały. Ma to na celu zapewnienie równego dostępu do usług dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od ich potrzeb.

Stosowane przez Bank dokumenty zostały sporządzone 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:

- w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
- za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami.

Zarówno w dokumentach informacyjnych, jak i wszelkich innych treściach, Bank posługuje się standardem prostego języka. Pracujemy według standardu prostego języka, który rekomenduje Związek Banków Polskich.

Klient ma prawo otrzymać ogólne warunki umów oraz regulaminy, jak również inne informacje (takie jak na przykład stosowane stawki oprocentowania, stosowane stawki prowizji czy też stosowane kursy walutowe) w formach takich jak:

- nagranie audio,
- wydruk z wielkością czcionki wygodną do czytania,

w terminie 7 dni od zgłoszenia takiej potrzeby.

Dokumenty te udostępnione zostaną odpowiednio w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami w sposób wskazany w zgłoszeniu.

Wszelkie niezbędne informacje Klient może uzyskać w placówce Banku pod adresem Bank Spółdzielczy w Suszu, ul. Piastowska 11, 14-240 Susz, która spełnia wymogi dostępności architektonicznej, opisane szerzej w pkt VII, jak również pod numerem 0-55 278-60-78.

VI. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty oraz wpłatomaty

Bankomaty oraz wpłatomaty należące do Banku wyposażone są w następujące rozwiązania zwiększające ich dostępność:

- wejście na słuchawki;
- audio;
- wpłatomat (Oddział Susz);
- oznaczenie w alfabecie Braille'a miejsca włożenia karty, uzyskania potwierdzenia/wydruku oraz miejsca wydania banknotów) – bankomaty: Oddział Stary Dzierzgoń, Kisielice).

We wszystkich bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która po podłączeniu słuchawek pozwala osobom słabowidzącym na samodzielne korzystanie z urządzenia. Głosowe instrukcje prowadzą użytkownika przez procesy takie jak wybór opcji, wpisywanie PIN-u czy pobieranie gotówki.

Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń, Bank Spółdzielczy w Suszu dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów.

Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z sekretariatem Centrali Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku, tj. www.bssusz.pl

VII. Dostępność architektoniczna

Nasze dostępne placówki oznaczamy ikonami:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie 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.

Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatyomaty:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystanie z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystanie z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.
3.		Słuchawki – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu.
4.		Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą. Oddział Kisielice i Oddział w Starym Dzierzgoniu.

Zastosowaliśmy ikony graficzne z opisem dodatkowych udogodnień, które dotyczą dostępności, które opisaliśmy poniżej:

Oddział	Udogodnienia
Oddział w Suszu ul. Piastowska 11 14-240 Susz	 Punkt informacyjny  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym
Bankomat O/Susz ul. Piastowska 11 14-240 Susz	 Punkt informacyjny

	 Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym  Urządzenie z funkcją wpłat
Oddział w Starym Dzierzgoniu Stary Dzierzgoń 20 A 82-450 Stary Dzierzgoń	 Punkt informacyjny  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym  Przystanek komunikacji publicznej w pobliżu
Bankomat O/Stary Dzierzgoń Stary Dzierzgoń 20 A 82-450 Stary Dzierzgoń	 Punkt informacyjny  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym  Przystanek komunikacji publicznej w pobliżu
Oddział w Kisielicach Al. Wojska Polskiego 9 14-220 Kielce	 Punkt informacyjny  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością

	 Możliwość wejścia z psem asystującym  Przystanek komunikacji publicznej w pobliżu
Bankomat O/Kielce Al. Wojska Polskiego 9 14-220 Kielce	 Punkt informacyjny  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością  Możliwość wejścia z psem asystującym  Przystanek komunikacji publicznej w pobliżu

Informacje o dostępnych placówkach, bankomatach i wpłatomatach, również w formie ikon graficznych z opisem, znajdziesz też na naszej stronie internetowej: www.bssusz.pl

VIII. Skargi na brak dostępności

Klient ma prawo złożyć do Banku skargę na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub świadczoną usługę. Skargę należy złożyć do dowolnej placówki banku.

Skarga powinna zawierać następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko Klienta,
- 2) Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu (Klient może wskazać preferowany sposób kontaktu; w przypadku braku wskazania preferowanego sposobu kontaktu, Bank będzie kontaktował się z Klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej, kontaktu telefonicznego, listownie),
- 3) Wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
- 4) Wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała powyżej wskazanych wymogów, Bank może pozostawić skargę bez rozpoznania.

Skarga może być złożona:

- osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
- telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z sekretariatem Centrali Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku, tj. www.bssusz.pl;
- listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
- z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres: sekretariat@bssusz.pl lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej.

Bank rozpatrzy skargę i udzieli odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, Bank może wydłużyć termin do rozpoznania skargi do 60 dni od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni Bank powiadomi Klienta o przyczynie zwłoki i wskaże nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli Bank nie dotrzyma powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego. Bank zrealizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W swojej odpowiedzi Bank udzieli Klientowi informację o wyniku rozpatrzenia skargi. Jeśli skarga nie została uwzględniona - Bank wskaże uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeżeli natomiast skarga zostanie uwzględniona - Bank określi termin, nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane.

Jeśli skarga nie zostanie uwzględniona, Bank w swojej odpowiedzi zawrze również pouczenie o możliwości:

- odwołania się do Prezesa Zarządu Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności 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 klient może złożyć niezależnie od skargi na brak dostępności składanej do Banku.