# Zgłoszenie przez podmiot gospodarczy niedostępności oferowanych lub świadczonych usług bankowości detalicznej

Zgłoszenie to wypełnia podmiot, który chce powiadomić Rzecznika Finansowego o niedostępności swoich usług.

Informacja o braku dostępności dotyczy jedynie usług bankowości detalicznej.

**1. Adres e-mail**\* do wypełnienia

**2. Czy jest to nowy formularz, czy korekta?**\*

Nowy formularz

Korekta - poprosimy zastąpić wcześniejszą odpowiedź tym formularzem

# Dane zgłaszającego

Dane zgłaszającego

**3. Firma (nazwa) zawiadamiającego podmiotu:**\*

**4. NIP zawiadamiającego podmiotu:**\*

Wskazujemy jedynie liczby bez żadnych znaków

**5. Imię i nazwisko osoby wypełniającej:**\*

# Procedury reklamacyjne lub rozpatrywanie skarg na brak dostępności podmiotu zgłaszającego

**6. Chcę zgłosić niedostępność procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg na brak dostępności:**\*

TAK

NIE

**7. Stopień dostępności naszych procedur reklamacyjnych lub rozpatrywania skarg na brak dostępności jest:**\*

niski - nasze procedury mają niską dostępność

średni - nasze procedury są dość dostępne, ale jeszcze trochę należy je poprawić

wysoki - nasze procedury są w wysokim stopniu dostępne. Poprawy wymagają jedynie nieliczne i mało istotne elementy

**8. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 1:**\*

Jeśli program naprawczy podzielony jest na kilka etapów (tzw. kamieni milowych), należy wpisać do trzech najważniejszych z nich.

Jeśli program nie ma takich etapów, wystarczy wypełnić tylko pierwszy kamień milowy – jako moment zakończenia działań, które mają zapewnić dostępność usług.

**9. Jaki jest aktualny status działań naprawczych:**\*

Planowane

Rozpoczęte

Inna odpowiedź…

**10. Do kiedy zapewnimy dostępność procedur reklamacyjnych lub skarg na brak dostępności - kamień milowy 1:**\*

Miesiąc, dzień, rok

**11. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 2 (opcjonalne):**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

**12. Do kiedy zapewnimy dostępność procedur reklamacji lub skarg na brak dostępności - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**13. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 3 (opcjonalne):**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

**14. Do kiedy zapewnimy dostępność procedur reklamacji lub skarg na brak dostępności - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

# Strony internetowe i aplikacje mobilne

Jeśli chcesz dokładniej opisać niedostępność cyfrową stron internetowych lub aplikacji mobilnych, niż pozwala na to formularz, będziesz mieć taką możliwość. Na końcu ankiety poinformujemy Cię, jak pobrać przygotowany przez nas skoroszyt. Znajdziesz w nim listę kryteriów WCAG 2.1 (poziom A i AA), zgodnych z normą EN 301 549 v. 3.2.1. Będziesz mógł/mogła zaznaczyć, jak i kiedy Twoja firma planuje je spełnić. Wypełniony skoroszyt będziesz mógł/mogła przesłać wraz ze zgłoszeniem.

# Strony internetowe

Deklarując niedostępność strony internetowej, można odnieść się min. do kryteriów sukcesu WCAG 2.1 na poziomie A oraz AA lub normy EN 301 549 w wersji 3.2.1.

**15. Chcę zgłosić niedostępność naszej strony internetowej:**\*

Pytanie dotyczy jedynie strony lub stron internetowych wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług bankowości detalicznej - nie dotyczy więc pozostałych stron wykorzystywanych przez podmiot

TAK

NIE

**16. Linki do stron internetowych, których dostępność oceniam jako** niską - te strony internetowe nie spełniają połowy kryteriów sukcesu lub zawierają błędy krytyczne.

**17. Linki do stron internetowych, których dostępność oceniam jako** średnią - te strony internetowe są generalnie dostępne (spełniają od 50% do 80% kryteriów) i nie zawierają błędów krytycznych.

**18. Linki do stron internetowych, których dostępność oceniam jako** wysoką - te strony internetowe są dostępne w wysokim stopniu (spełniają ponad 80% kryteriów) i nie zawierają błędów krytycznych.

**19. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 1:**\*

Jeśli program naprawczy podzielony jest na kilka etapów (tzw. kamieni milowych), należy wpisać do trzech najważniejszych z nich. Jeśli program nie ma takich etapów, wystarczy wypełnić tylko pierwszy kamień milowy – jako moment zakończenia działań, które mają zapewnić dostępność usług.

**20. Jaki jest status działań naprawczych na stronach internetowych?**\*

Planowane

Rozpoczęte

Inna odpowiedź…

**21. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 1:**\*

Miesiąc, dzień, rok

**22. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

**23. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**24. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

**25. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

# Aplikacje mobilne

**26. Chcę zgłosić niedostępność naszych aplikacji mobilnych:**

Pytanie dotyczy jedynie aplikacji wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług bankowości detalicznej - nie obejmuje innych aplikacji używanych przez podmiot\*

TAK

NIE

**Aplikacje mobilne**

Deklarując niedostępność aplikacji mobilnych, można odnieść się m.in. do kryteriów sukcesu WCAG 2.1 na poziomie A oraz AA lub do normy EN 301 549 w wersji 3.2.1.

Wskazując aplikacje mobilne prosimy zrobić to w sposób, który jednoznacznie je zidentyfikuje - możesz użyć pełnej nazwy lub linku do aplikacji w sklepach Google Play lub Apple.

**27. Aplikacje, których dostępność oceniam jako** niską - te aplikacje mobilne np. nie spełniają połowy kryteriów sukcesu lub zawierają błędy krytyczne

**28. Aplikacje mobilne, których dostępność oceniam jako:**

średnią - te aplikacje mobilne są generalnie dostępne (spełniają od 50% do 80% kryteriów) i nie zawierają błędów krytycznych

**29. Aplikacje mobilne, których dostępność oceniam jako**

wysoką - te aplikacje są dostępne w wysokim stopniu (spełnione jest ponad 80% kryteriów) i nie zawierają błędów krytycznych

**30. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 1:**\*

Jeśli program naprawczy podzielony jest na kilka etapów (tzw. kamieni milowych), należy wpisać do trzech najważniejszych z nich.

Jeśli program nie ma takich etapów, wystarczy wypełnić tylko pierwszy kamień milowy – jako moment zakończenia działań, które mają zapewnić dostępność usług.

**31. Status działań naprawczych:**\*

Planowane

Rozpoczęte

Inna odpowiedź…

**32. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 1:**\*

Miesiąc, dzień, rok

**33. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

**34. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**35. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

**36. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

# Wymagania dostępności w ramach bankowości detalicznej

Wymagania dostępności w ramach bankowości detalicznej

(wynikające z art. 16 UOD)

**37. Chcę zgłosić niespełnienie wymagań dostępności usług bankowości detalicznej wynikające z art. 16 UOD:**\*

TAK

NIE

**38. W ramach usług bankowości detalicznej chcę zgłosić niedostępność w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości lub kompatybilności - forma stacjonarna:**

(art. 16 ust. 1 UOD)

|  | Brak dostępności | Nie dotyczy |
| --- | --- | --- |
| Metod identyfikacji konsumenta |  |  |
| Bezpieczeństwa |  |  |
| Usług płatniczych |  |  |

**39. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 1:**

Jeśli program naprawczy podzielony jest na kilka etapów (tzw. kamieni milowych), należy wpisać do trzech najważniejszych z nich.

Jeśli program nie ma takich etapów, wystarczy wypełnić tylko pierwszy kamień milowy – jako moment zakończenia działań, które mają zapewnić dostępność usług.

**40. Status działań naprawczych:**

Planowane

Rozpoczęte

Inna odpowiedź…

**41. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 1:**

Miesiąc, dzień, rok

**42. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

**43. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**44. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

**45. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**46. W ramach usług bankowości detalicznej chcę zgłosić niedostępność w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości lub kompatybilności - dostępność cyfrowa:**

(art. 16 ust. 1 UOD)

|  | Brak dostępności | Nie dotyczy |
| --- | --- | --- |
| Metod identyfikacji konsumenta |  |  |
| Składania podpisów elektronicznych |  |  |
| Bezpieczeństwa |  |  |
| Usług płatniczych |  |  |

**47. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 1:**

Jeśli program naprawczy podzielony jest na kilka etapów (tzw. kamieni milowych), należy wpisać do trzech najważniejszych z nich.

Jeśli program nie ma takich etapów, wystarczy wypełnić tylko pierwszy kamień milowy – jako moment zakończenia działań, które mają zapewnić dostępność usług.

**48. Status działań naprawczych:**

Planowane

Rozpoczęte

Inna odpowiedź…

**49. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 1:**

Miesiąc, dzień, rok

**50. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

**51. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**52. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

**53. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**54. Stopień zrozumiałości (w tym biegłość B2) dokumentów dotyczących poszczególnych usług:**

(zgodnie z art. 16 ust. 2 i art. 12 ust. 2 pkt 1 lit. b i c UOD )

Znaczenie skali:

niski - wiele naszych dokumentów jest niezrozumiałych

średni - nasze dokumenty są generalnie zrozumiałe, ale wciąż jest sporo do poprawy

wysoki - nasze dokumenty są co do zasady zrozumiałe. Pozostają tylko nieliczne elementy lub dokumenty do dopracowania

|  | Niski | Średni | Wysoki | Usługa jest dostępna | Nie świadczymy takiej usługi |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Usługa kredytu konsumenckiego |  |  |  |  |  |
| Usługa kredytu hipotecznego |  |  |  |  |  |
| Usługa maklerska |  |  |  |  |  |
| Usługa pieniądza elektronicznego |  |  |  |  |  |
| Usługa płatnicza powiązana z rachunkiem płatniczym |  |  |  |  |  |
| Usługa płatnicza niepowiązana z rachunkiem płatniczym |  |  |  |  |  |

**55. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 1:**

Jeśli program naprawczy podzielony jest na kilka etapów (tzw. kamieni milowych), należy wpisać do trzech najważniejszych z nich.

Jeśli program nie ma takich etapów, wystarczy wypełnić tylko pierwszy kamień milowy – jako moment zakończenia działań, które mają zapewnić dostępność usług.

**56. Status działań naprawczych:**

Planowane

Rozpoczęte

Inna odpowiedź…

**57. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 1:**

Miesiąc, dzień, rok

**58. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

**59. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**60. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

**61. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**62. Dostępność cyfrowa dokumentów:**

(zgodnie z art. 16 ust. 2 i art. 12 ust. 2 pkt 1 lit. b i c UOD )

Znaczenie skali:

niska - wiele naszych dokumentów nie jest dostępnych cyfrowo

średnia - nasze dokumenty są generalnie dostępne, ale wciąż jest sporo do poprawy

wysoka - nasze dokumenty są co do zasady dostępne cyfrowo. Pozostają jedynie nieliczne elementy lub dokumenty do dopracowania

|  | Niska | Średnia | Wysoka | Usługa jest dostępna | Nie świadczymy takiej usługi |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Usługa kredytu konsumenckiego |  |  |  |  |  |
| Usługa kredytu hipotecznego |  |  |  |  |  |
| Usługa maklerska |  |  |  |  |  |
| Usługa pieniądza elektronicznego |  |  |  |  |  |
| Usługa płatnicza powiązana z rachunkiem płatniczym |  |  |  |  |  |
| Usługa płatnicza niepowiązana z rachunkiem płatniczym |  |  |  |  |  |

**63. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 1:**

Jeśli program naprawczy podzielony jest na kilka etapów (tzw. kamieni milowych), należy wpisać do trzech najważniejszych z nich.

Jeśli program nie ma takich etapów, wystarczy wypełnić tylko pierwszy kamień milowy – jako moment zakończenia działań, które mają zapewnić dostępność usług.

**64. Status działań naprawczych:**

Planowane

Rozpoczęte

Inna odpowiedź…

**65. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 1:**

Miesiąc, dzień, rok

**66. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

**67. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 2:**

Jeśli program naprawczy ma tylko jeden etap, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

**68. Planowane działania naprawcze - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

**69. Do kiedy zapewnimy dostępność - kamień milowy 3:**

Jeśli program naprawczy ma mniej niż trzy etapy, poniższe pole należy zostawić puste.

Miesiąc, dzień, rok

# Zakończenie

Zakończenie

**70. Uwagi własne lub zgłoszenie innych niedostępności:**

Miejsce na wpisanie dodatkowych uwag dotyczących wypełnionego formularza, bądź niedostępności podmiotu

**71. Opcjonalne - szczegółowy wykaz kryteriów niedostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych**

Jeżeli chcesz bardziej szczegółowo opisać niedostępność cyfrową stron internetowych lub aplikacji mobilnych, będziesz mógł pobrać i wypełnić przygotowany przez nas skoroszyt. Możesz w nim odnieść się do poszczególnych kryteriów WCAG, wskazać jak i kiedy Twoja firma zamierza spełnić każde z nich.

Skoroszyt zostanie udostępniony wraz z ankietą.

**72. Inne dokumenty, które chcesz nam udostępnić - np. raport z audytu, test adekwatności lub dowolny inny plik**

Jeżeli masz inne dokumenty, które chcesz nam przekazać, prosimy je przesłać wraz z ankietą. Prosimy nadać plikom takie nazwy, które pozwolą określić ich zawartość.