

Usługa nie jest dostępna. Co dalej?

Złóż skargę do przedsiębiorcy

Jeśli uważasz, że usługa nie jest dostępna, złóż skargę do firmy, która ją oferuje. Nie musisz być jej klientem, by to zrobić.

- Napisz, jakich wymagań dostępności usługa nie spełnia.
- Zaproponuj, jak firma może to zmienić.

Firma musi odpowiedzieć w ciągu **30 dni** (w wyjątkowych sytuacjach ma na to 60 dni).

Jeśli uzna skargę, ma pół roku, by spełnić Twoje żądanie.



Powiadom organy nadzoru

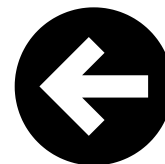
O niedostępności usługi możesz powiadomić PFRON.

W zawiadomieniu napisz, o jaką firmę i jaką usługę chodzi. Opisz, jakich wymagań dostępności nie spełnia.

Jeśli sprawa będzie dotyczyła usług bankowości detalicznej, PFRON przekaże ją **Rzecznikowi Finansowemu**, który rozpatrzy Twoje zawiadomienie.

Rzecznik Finansowy może:

- nakazać firmie, by zapewniła dostępność,
- nałożyć karę pieniężną,
- zakazać świadczenia tej usługi.



Rzecznik
Finansowy

Obserwuj nas!

@ biuro@rf.gov.pl

☎ 22 333 73 26

🌐 rf.gov.pl



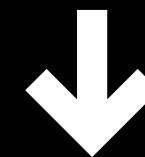
Dostępność usług bankowości detalicznej





Poznaj swoje prawa!

Usługi bankowości detalicznej muszą być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami.



Osoby z niepełnosprawnością lub innymi ograniczeniami zmysłów lub poruszania się mają prawo z nich z nich korzystać samodzielnie, tak samo jak inni użytkownicy.



Dotyczy to usług, które świadczą m.in.:

- banki komercyjne i spółdzielcze,
- spółdzielcze kasy oszczędnościowo – kredytowe,
- firmy pożyczkowe,
- instytucje płatnicze,
- firmy inwestycyjne (biura i domy maklerskie)
- towarzystwa funduszy inwestycyjnych

Nadzór nad dostępnością usług bankowości detalicznej sprawuje **Rzecznik Finansowy**.

Szczegółowe wymogi określa polski akt o dostępności.

Dowiedz się więcej na rf.gov.pl:

