

Deklaracja dostępności Limes Banku Spółdzielczego

Wstęp do deklaracji

Obsługa bez barier to konkretne działania.

Limes Bank Spółdzielczy dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność oferowanych usług dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Naszym celem jest tworzenie przestrzeni, zarówno online, jak i stacjonarnie, przyjaznej i dostępnej dla każdego. Chcemy, aby każda osoba, niezależnie od swoich możliwości, mogła swobodnie korzystać z naszych produktów, usług i informacji.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów: przez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty.

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

Dostępność cyfrowa

Strona bankowa: www.limesbank.pl

Dbamy o to, aby strona internetowa była dostępna dla wszystkich użytkowników, również dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Nasza strona jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności. Zidentyfikowane niezgodności zostały przedstawione poniżej:

- **nie wszystkie dokumenty pdf. są dostępne cyfrowo:** na stronie www.limesbank.pl mogą być dostępne dokumenty, które utworzone zostały przez skan dokumentów papierowych. Mogą występować błędy w formułowaniu, brakuje również tekstów alternatywnych.
- **na stronie znajdują się treści opublikowane w serwisie z grafikami:** zawierają one treść ponieważ było to niezbędne do skutecznej komunikacji.
- **część opublikowanych zdjęć nie posiada opisu alternatywnego:** mają one charakter promocyjny i nie są wykorzystywane do realizacji bieżących zadań.
- **na stronie mogą znajdować się filmy, które nie posiadają napisów:** wynika to z faktu, że w większości publikowane były przed wejściem w życie ustawy o dostępności.
- **na stronie znajdują się materiały archiwalne, które w sposób graficzny przedstawiały część procesów i programów Limes Banku Spółdzielczego:** z racji archiwalnego charakteru tych materiałów nie ma zasadności dokonywania ich zmian.

Skróty klawiszowe:

Na stronie internetowej Limes Banku można korzystać ze standardowych skrótów klawiaturowych. Można używać [TAB] oraz [Shift] + [TAB] oraz [ENTER], żeby nawigować na stronie.

Dostosowanie do różnych urządzeń:

- strona jest w pełni responsywna to znaczy, że działa poprawnie na komputerach, tabletach i smartfonach.
- elementy interfejsu (np. przyciski) są odpowiednio duże i czytelne, również przy obsłudze dotykowej.

Bankowość elektroniczna

Bankowość elektroniczna Limes Banku Spółdzielczego jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności bankowości elektronicznej, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły niezgodności zostały przedstawione poniżej.

Struktura treści i nawigacja:

- **brak głównego nagłówka:** na stronie nie zastosowano odpowiedniego znacznika, który powinien być użyty jako główny nagłówek. Może to powodować utrudnienie dla osób posługujących się czytnikiem ekranu, które oczekują logicznej hierarchii nagłówków.
- **brak logicznej struktury nagłówków:** strony nie zawierają prawidłowej kolejności nagłówków, co może prowadzić do dezorientacji. Może to również utrudnić szybkie przeszukiwanie treści.
- **ramki bez tytułu:** niektóre osadzone ramki, nie posiadają odpowiedniego atrybutu, co utrudnia zrozumienie ich zawartości dla osób korzystających z technologii wspomagających.
- **brak ról prezentacyjnych w tabelach układowych:** tabele, które stosowane są do rozmieszczenia elementów graficznych nie mają przypisanej odpowiedniej roli. W konsekwencji może to prowadzić do niewłaściwego odczytu jako struktury danych.
- **tabele danych bez opisów lub z błędnymi nagłówkami:** niektóre tabele prezentujące dane nie zawierają odpowiednich nagłówków lub opisów. Może to utrudniać interpretację informacji, zwłaszcza dla osób niewidomych.
- **nieintuicyjna kolejność fokusu:** przemieszczanie się pomiędzy elementami strony za pomocą klawiatury, odbywa się w nielogicznej kolejności. Może to prowadzić do zagubienia się w treści.
- **brak widocznego fokusu:** niektóre elementy interfejsu, nie pokazują wyraźnie, że zostały zaznaczone. Może prowadzić to do utrudnienia nawigacji za pomocą klawiatury.

Elementy graficzne i treści dynamiczne:

- **brak alternatywy dla treści wizualnych:** wizualne prezentacje nie posiadają tekstowej alternatywy, co uniemożliwia ich zrozumienie osobom niewidomym.
- **brak opisu alternatywnego dla grafiki:** elementy graficzne zawierające ważne informacje, nie posiadają prawidłowo zdefiniowanego atrybutu. Może to spowodować, że nie będą one widoczne dla czytników ekranu.
- **brak opisu migających treści:** migające i animowane elementy nie mają opisów ani komunikatów kontekstowych, dla technologii asystujących.
- **brak zatrzymania animacji:** niektóre migające i poruszające się treści nie mogą zostać wstrzymane przez użytkowników, co może być niebezpieczne dla osób z chorobami epilepsji lub mogą być rozpraszające dla innych użytkowników.
- **brak etykiet dla widoków:** niektóre widoki strony nie zawierają odpowiednich etykiet, przez co technologie wspomagające, nie są w stanie prawidłowo ich zidentyfikować.

Formularze i interakcje:

- **brak etykiet przy polach formularza:** wielu pól formularza brakuje etykiet, co utrudnia rozpoznanie ich przeznaczenia osobom używającym czytników ekranu.
- **brak grupowania powiązań pól:** powiązane ze sobą pola formularzy nie są pogrupowane w logiczne całości.
- **brak informacji o błędzie lub informacja tylko w formie wizualnej:** komunikaty o błędach przekazywane są wizualnie, np. za pomocą czerwonego obramowania.
- **brak podpowiedzi przy błędnym wypełnieniu:** użytkownicy nie otrzymują wskazówek, jak poprawnie wypełnić formularz w przypadku wystąpienia błędu.
- **brak możliwości poprawy danych przed wysłaniem:** w niektórych przypadkach nie ma możliwości korekty danych przed ich ostatecznym wysłaniem.

Inne problemy funkcjonalne i kodowe:

- **brak atrybutu *lang* w znaczniku HTML:** strona nie zawiera zidentyfikowanego języka głównego dokumentu w `<html>` co może powodować problemy z interpretacją języków przez czytniki ekranów.
- **brak definicji języka dla treści obcojęzycznych:** fragmenty tekstów w językach innych niż domyślny nie są odpowiednio oznaczone atrybutem *lang*, co może prowadzić do błędów w wymowie.
- **brak deklaracji DTD:** kod strony nie zawiera definicji typu dokumentu (DTD). Może to wpłynąć na interpretację struktury strony przez przeglądarkę.
- **użycie przestarzałych tagów HTML:** w kodzie znajdują się takie znaczniki jak `<link>`, `<border>` używane do celów prezentacyjnych, które nie są zgodne z aktualnymi standardami dostępności.

Wizualne aspekty i kontrast:

- **zbyt niski kontrast tekstu:** niektóre treści mają zbyt mały kontrast treści w stosunku do tła. Może to uniemożliwić ich odczytanie przez osoby z dysfunkcjami wzroku.
- **zbyt niski kontrast elementów interfejsu:** elementy interfejsu, takie jak przycisk lub ikony nie spełniają minimalnych elementów kontrastu.
- **nieprzystosowane jednostki czcionek:** w formularzach zastosowano jednostki względne do definiowania rozmiaru czcionki. Może wpłynąć to negatywnie na czytelność tekstu.
- **problemy z odstępami między liniami:** zmiana odstępów między liniami może powodować nachodzenie na siebie elementów tekstowych, co wpłynie na jakość czytelności.

Responsywność i interakcja użytkownika:

- **treści otwierają się w nowym oknie bez ostrzeżenia:** niektóre linki otwierają nowe okna lub zakładki bez uprzedniego poinformowania użytkownika. Może to zakłócać jego doświadczenie.
- **puste linki:** w kodzie znajdują się linki, które nie zawierają żadnego tekstu ani opisu, co sprawia, że są one nieczytelne dla technologii asystujących.
- **brak informacji o formacie dokumentu:** linki prowadzące do dokumentów nie zawierają informacji o formacie pliku, jego rozmiarze czy języku. Utrudnia to świadome pobieranie treści.
- **treści wymagają przewijania poziomego:** na niektórych ekranach treści nie mieszczą się, co wymusza przewijanie w poziomie. Może to być utrudnieniem dla użytkowników mobilnych.
- **brak odpowiedników zdarzeń myszy dla klawiatury:** nie wszystkie zdarzenia aktywowane myszą mają swoje odpowiedniki dostępne dla klawiatury. Wyklucza to w pewnym stopniu użytkowników niekorzystających z myszki.
- **zmiana kontekstu bez ostrzeżenia:** niektóre akcje (np. WYLOGUJ) powodują zmianę kontekstu strony bez wyraźnej zgody lub powiadomienia użytkownika.

Aplikacja mobilna

Aplikacja mobilna Limes Banku Spółdzielczego jest częściowo zgodna z wymaganiami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Na bieżąco pracujemy nad udostępnieniem kolejnych funkcjonalności. Zidentyfikowane niezgodności oraz wyłączenia występują w części widoków i funkcjonalności Aplikacji mobilnej LIMES BANK, a nie w całym zakresie jej działania. Szczegóły niezgodności zostały przedstawione poniżej.

- **zbyt małe elementy dotykowe:** niektóre interaktywne komponenty (np. przyciski) mają wymiary mniejsze niż zalecane 48×48 dp, co znacząco utrudnia ich precyzyjną aktywację. Szczególnie dotkliwy jest to problem dla użytkowników z ograniczoną sprawnością motoryczną (taką jak drżenie rąk) oraz osób korzystających z urządzeń wspomagających.

Taka implementacja zwiększa ryzyko przypadkowych aktywacji niewłaściwych elementów interfejsu.

- **brakujące lub nieadekwatne etykiety dostępności:** wykryto elementy interfejsu (np. przyciski nawigacyjne), które nie posiadają właściwie zdefiniowanych etykiet dostępności (contentDescription w Androidzie). W rezultacie czytniki ekranu takie jak TalkBack odczytują jedynie techniczne identyfikatory elementów (np. "new_toolbar_back") lub w ogóle nie przekazują informacji o ich funkcjonalności. Ta sytuacja stanowi poważną barierę dla użytkowników niewidomych i słabowidzących, którzy pozbawieni są kluczowych informacji o przeznaczeniu i działaniu kontrolki.
- **niewystarczający kontrast elementów graficznych:** w aplikacji występują przypadki, w których komponenty wizualne (takie jak ikony, przyciski czy elementy ilustracyjne) nie zapewniają minimalnego wymaganego kontrastu 3:1 w stosunku do tła. To niedostosowanie wizualne znacząco ogranicza możliwość poprawnego postrzegania interfejsu przez użytkowników z różnymi formami niepełnosprawności wzroku, w tym osób z zaburzeniami rozpoznawania kolorów. Dodatkowo, niski kontrast zmniejsza czytelność interfejsu w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o ograniczonych parametrach wyświetlacza, co bezpośrednio wpływa na ogólną użyteczność aplikacji.
- **niewystarczający kontrast tekstu:** w aplikacji zidentyfikowano obszary, w których tekst wyświetlany jest w kolorystyce niespełniającej minimalnych wymagań kontrastowych. Stosunek jasności między kolorem czcionki a tłem jest zbyt niski, przez co treść staje się trudna do odczytania, zwłaszcza w przypadku tekstów o standardowych i małych rozmiarach. Sytuacja ta stanowi szczególną barierę dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami wzroku, w tym dla użytkowników z zaburzeniami rozpoznawania kolorów czy problemami z akomodacją oka. Również w niekorzystnych warunkach oświetleniowych lub przy korzystaniu z urządzeń o słabej jakości wyświetlacza, treści stają się praktycznie nieczytelne. Problem jest szczególnie widoczny w przypadku mniejszych czcionek (poniżej 18 punktów), gdzie wymagania dostępności są najbardziej restrykcyjne.
- **niedostępne treści tekstowe:** wykryto przypadki, gdy tekst osadzony w grafikach pozostaje niedostępny dla technologii asystujących z powodu braku odpowiednich opisów alternatywnych (contentDescription). Dodatkowo, zastosowanie niestandardowych czcionek lub specjalnych znaków może powodować problemy z ich prawidłową interpretacją przez czytniki ekranu.
- **niewłaściwie zaimplementowane komponenty interfejsu:** wykryto użycie niestandardowego komponentu ViewPager, który nie jest w pełni kompatybilny z technologiami asystującymi. Element ten może nie być prawidłowo interpretowany przez czytniki ekranu (np. TalkBack), co utrudnia osobom niewidomym zrozumienie jego zawartości i funkcji. Dodatkowo, implementacja ogranicza możliwość nawigacji między stronami za pomocą klawiatury, stanowiąc barierę dla użytkowników poruszających się w ten sposób.

- **niejednoznaczne etykiety elementów:** wykryto przypadki, gdy różne typy elementów (np. statyczne nagłówki i interaktywne przyciski) posiadają identyczne etykiety dla czytników ekranu. Ta sytuacja, gdzie np. zarówno nagłówki jak i przyciski są oznaczone tą samą etykietą "Historia", wprowadza dezorientację użytkowników technologii asystujących. Brak wyraźnego rozróżnienia między elementami informacyjnymi a interaktywnymi utrudnia osobom niewidomym i słabowidzącym prawidłową nawigację i zrozumienie struktury interfejsu.
- **problem z adaptacyjnością skalowania tekstu:** nieprawidłowe skalowanie tekstu w interfejsie aplikacji. Wykryto przypadki, gdy elementy TextView mają sztywno zdefiniowaną wysokość w pikselach (dp), podczas gdy rozmiar tekstu jest ustawiony w jednostkach skalowalnych (sp) lub reaguje na zmiany w ustawieniach dostępności systemu. Ta rozbieżność powoduje, że przy zwiększeniu rozmiaru czcionki przez użytkownika tekst zostaje przycięty przez kontener lub nachodzi na sąsiednie elementy interfejsu, utrudniając lub uniemożliwiając odczytanie treści osobom z dysfunkcjami wzroku.
- **nieuporządkowana struktura nagłówków:** niektóre treści tekstowe nie mają prawidłowej hierarchii nagłówków, co utrudnia nawigację użytkownikom czytników ekranu.
- **problemy z formularzami:** niektóre zgrupowane pola formularza nie mają odpowiednich etykiet dostępności. Brak sugestii dotyczących formatu i oczekiwanych wartości w polach formularza.
- **ograniczenia funkcjonalne:** brak możliwości zmiany orientacji ekranu oraz brak sterowania limitami czasu (ze względów bezpieczeństwa).

Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Limes Bank Spółdzielczy oferuje i świadczy następujące usługi: kredyt konsumencki i hipoteczny oraz usługi płatnicze powiązane z rachunkiem płatniczym.

Zapewniamy dostępność naszych usług w szczególności na etapach:

- 1) przedstawienie oferty klientowi,
- 2) wnioskowanie o produkt,
- 3) zawierania umowy,
- 4) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu.

Dostępność usług zapewniamy przez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej, formularzy, wniosków, umów, pism oraz w końcowym rozliczeniu produktu.

Informacje niezbędne do korzystania z usług można znaleźć:

- w regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi można zapoznać się w Banku lub drogą mailową,
- w umowach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi można zapoznać się w placówkach Banku oraz drogą mailową.

Umowy i regulaminy w przystępnej formie :

Wszystkie nasze umowy i regulaminy przygotowujemy w sposób, który ułatwia ich zrozumienie. Piszemy prostym i jasnym językiem. Naszym celem jest, by każdy klient, niezależnie od swoich możliwości, rozumiał, jakie usługi oferujemy i na jakich zasadach są one oferowane.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzamy udogodnienia, bowiem staramy się zapewnić jak najlepszą komunikację, największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Udogodnienia dostępne w naszych placówkach to:

- pomoce dla osób niedowidzących np. lupy powiększające,
- wstęp z psem asystującym/przewodnikiem.

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszyscy pracownicy placówek przeszli szkolenie z zakresu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

Można się skontaktować z nami również za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej oraz mailowo: bank@limesbank.pl

Dostępność bankomatów/wpłatomatów

Limes Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, również bankomatów. W ramach tej troski Bank korzysta z bankomatów, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

- w bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która pozwala osobom niewidomym lub słabowidzącym na samodzielne korzystanie z urządzenia. Głosowe instrukcje prowadzą użytkownika przez procesy takie jak wybór opcji, wpisywanie PIN-u czy pobieranie gotówki.
- W bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem.
- bankomaty umożliwiają również obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną. Karty zawierające elementy wypukłe (np. nr karty) w pełni spełniają wymogi regulacyjne.
- wszystkie bankomaty znajdujące się w placówkach Banku mają swobodny dostęp architektoniczny dla osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- dzięki współpracy z dostawcami urządzeń, Limes Bank dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów.

Informacja o dostępności architektonicznej

Staramy się, aby placówki Limes Banku były dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

Centrala Banku. 06-330 Chorzele, Żabia 1

- do wejścia prowadzą 2 schodki, jednak obok znajduje się podjazd przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- drzwi wejściowe do budynku są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, jest również możliwość otwarcia bez użycia dużej siły.
- sala obsługi klienta znajduje się na parterze budynku.
- w budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- brak jest tłumacza języka migowego.
- nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- budynek posiada dwie kondygnacje. W budynku brak schodowego dźwigu platformowego dla osób niepełnosprawnych.
- budynek nie posiada windy.
- w razie potrzeby obsługa osób ze specjalnymi potrzebami odbywa się w ogólnodostępnym wydzielonym pomieszczeniu zlokalizowanym na parterze.

Punkt Obsługi Klienta, 06-333 Zaręby, Zaręby 52a

Punkt Obsługi Klienta w Zarębach przechodzi gruntowny remont. Po jego zakończeniu (termin 31.08.2025 r.)

- wejście do budynku będzie bez barier architektonicznych.
- drzwi wejściowe do budynku będą przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego, będzie również możliwość otwarcia drzwi bez użycia dużej siły.
- budynek jest jednopiętrowy, sala zlokalizowana jest na parterze.
- w budynku znajdować się będą oznaczenia w alfabecie Braille'a oraz oznaczenia kontrastowe lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- do budynku będzie można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- z boku budynku będzie znajdowało się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Punkt Obsługi Klienta, 06-330 Chorzele, Pl. Kościuszki 24

- do wejścia prowadzą schody, około 10 stopni.
- drzwi wejściowe do budynku nie są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego.
- w budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- brak jest tłumacza języka migowego.

Punkt Obsługi Klienta w Krzynowłodze Małej, ul. Kościelna 2, Krzynowłoga Mała

- do wejścia prowadzą schody, około 10 stopni.
- drzwi wejściowe do budynku nie są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego.
- w budynku brak jest oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób słabowidzących.
- do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
- brak jest tłumacza języka migowego.
- nad wejściem nie ma głośników systemu naprowadzającego dźwiękowo osoby niewidome czy słabowidzące.
- w pobliżu budynku w odległości ok. 10 metrów znajduje się miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami.

Skargi związane z dostępnością produktów i usług

Klient Limes Banku ma prawo złożyć skargę, jeżeli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne.

Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone usługi i oferowane produkty spełniały oczekiwania naszych klientów oraz były zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz standardami dostępności.

Jeśli jednak jesteś z nich niezadowolony/a i uważasz, że nie są one dla Ciebie dostępne lub napotkałeś/aś inne trudności – masz prawo złożyć skargę. Każde zgłoszenie jest przez nas traktowane poważnie i rozpatrywane indywidualnie w możliwie najkrótszym czasie.

Jak możesz złożyć skargę

Skargę można złożyć na kilka sposobów.

- Telefonicznie - w tym celu skontaktuj się z Bankiem pod numerem telefonu: +48 29 75 15 019
- pisemnie - wysyłając list na adres: Limes Bank Spółdzielczy, ul. Żabia 1, 06-330 Chorzele,
- osobiście - w najbliższej placówce Limes Banku Spółdzielczego,
- elektronicznie - przez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (bank@limesbank.pl)
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-32040-62221-ARSHW-29 w ramach usługi e-Doręczenia.

Co napisać w skardze

Skarga powinna zawierać:

- Twoje imię i nazwisko (lub nazwę Twojej firmy/instytucji).
- Twój adres, e-mail lub numer telefonu, żebyśmy mogli się z skontaktować. Proszę wskazać, jak powinniśmy się kontaktować.
- opis produktu lub usługi, której dotyczy skarga.
- opis tego, co jest niedostępne i czego oczekujesz od Limes Banku, żeby to naprawić.

- datę złożenia skargi.
- Twój podpis (jeśli wysyłasz skargę pocztą).

Kiedy nie zajmiemy się Twoją skargą ?

Skargi możemy nie rozpatrzyć, jeśli:

- nie podałeś swoich danych kontaktowych.
- ta sama sprawa była już rozpatrywana i nic nowego się nie stało.
- skarga jest niezrozumiała i nie możemy dowiedzieć się, o co chodzi.
- skarga nie dotyczy naszych usług bankowych lub ich dostępności.
- skarga została złożona po terminie (jeśli takie terminy istnieją, co rzadko dotyczy spraw o brak dostępności).

Ważne: jeśli nie zajmiemy się Twoją skargą, poinformujemy Cię o tym i powiemy dlaczego.

Ile czasu mamy na odpowiedź ?

Zazwyczaj odpowiemy na skargę w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy Cię o tym poinformujemy i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.

Jak dostaniesz odpowiedź ?

Odpowiemy Ci w taki sam sposób, w jaki złożyłeś skargę (na przykład e-mailem, jeśli wysłałeś e-maila), chyba że zgodzisz się na inną formę.

Nasza odpowiedź będzie jasna i powie:

- jak rozpatrzyliśmy skargę.
- dlaczego tak zdecydowaliśmy (podamy przepisy prawa lub nasze zasady).
- co zrobimy dalej (jeśli to konieczne).
- co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią (np. odwołać się lub skorzystać z pomocy Rzecznika Finansowego).

Data sporządzenia deklaracji: 26.06.2025 r.