

Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług

Zachodniopomorski Bank Spółdzielczy przy ul. Rynek 6, 73-200 Choszczno (dalej: „my”), przedstawia informację na temat zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług.

Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług (w rozumieniu ustawy z dnia 26.04.2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze), to masz prawo złożyć skargę.

Poniżej znajdziesz zasady i procedury dotyczące składania skargi na brak dostępności niektórych produktów i usług.

§ 1

Forma i miejsce złożenia skargi

- Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
 - w dowolnej placówce Banku (papierowo lub ustnie do protokołu);
 - telefonicznie (numery na naszej stronie internetowej);
 - papierowo na adres dowolnej placówki Banku;
 - e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną: **AE:PL-44349-91846-CABIC-29**.
- Adresy placówek Banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.zbsbank.pl.

§ 2

Dane zawarte w skardze

- W pisemnej skardze umieść:
 - swoje imię i nazwisko,
 - adres korespondencyjny, adres e-mail lub numer telefonu,
 - informację, jak możemy się z Tobą skontaktować,
 - informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga,
 - informację, jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt albo usługa,
 - żądanie, abyśmy zapewнили spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.
- W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.
- Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.
- Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię o odmowie rozpatrzenia skargi w terminie 30 dni.
- Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1 powyżej, to poinformujemy Cię o:
 - odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni,
 - o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.
- Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej: www.zbsbank.pl.

§ 3

Terminy rozpatrzenia skargi

1. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć skargi i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia,
 - 2) podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia prześlemy w formie:
 - 1) papierowej lub
 - 2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).
5. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 1 i 2), wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe lub wysłanie na skrzynkę elektroniczną.

§ 4

Odpowiedź na skargę

1. Odpowiedź na skargę zawiera:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia skargi,
 - 2) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez nas do udzielenia odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego,z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Jeśli:
 - 1) nie uwzględniliśmy Twojej skargi – to odpowiedź na skargę zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) uwzględniliśmy Twoją skargę – to odpowiedź na skargę zawiera określenie terminu, w którym Twoje żądanie zawarte w skardze zostanie przez nas zrealizowane. Termin realizacji przez nas Twojego żądania nie może być dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi na skargę.
3. Na skargę odpowiemy:
 - 1) na piśmie,
 - 2) na papierze firmowym,
 - 3) przy użyciu czcionki Arial 11 pkt, (na Twoje żądanie użyjemy innej lub większej czcionki).
4. Na skargę odpowiadamy:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2,
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem.Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.
5. Jeśli nie zawarłeś z nami umowy a złożyłeś skargę, to odpowiedź wyślemy na wskazany w skardze adres lub adres e-mail (o którym mowa w ust.4 pkt 2).
6. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Zachodniopomorskiego Banku Spółdzielczego. Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania,
 - 2) złożyć zawiadomienie do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (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).