Bank Spółdzielczy w Tucholi

Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług

Bank Spółdzielczy w Tucholi z siedzibą w Tucholi przy ul. Świeckiej 15, 89-500 Tuchola (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

1. Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
   1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
   2) telefonicznie (numery na naszej stronie internetowej);
   3) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-74269-42433-VGGVE-21;
   4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).
2. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bstuchola.pl.

§ 2
Dane zawarte w skardze

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

§ 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 przekażemy w formie:
   1) pisemnej 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.

§ 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. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:
   1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Tucholi; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
   2) złożyć zawiadomienie 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).