Zasady składania skarg na brak dostępności niektórych produktów i usług

1. Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług, to masz prawo złożyć skargę.

2. Skargę na brak dostępności niektórych naszych produktów i usług możesz złożyć:
- **1)** w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
- **2)** telefonicznie (numer na naszej stronie internetowej);
- **3)** listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną;
- **4)** e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).

3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej.

4. 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.

5. W skardze możesz wskazać preferowany sposób, w jaki powinniśmy zapewnić spełnienie wymagania dostępności produktu lub usługi.

6. Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.

7. Jeżeli nie masz statusu konsumenta, a złożyłeś skargę, to poinformujemy Cię w terminie 30 dni kalendarzowych o odmowie rozpatrzenia skargi.

8. Jeśli masz status konsumenta, ale skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 4 powyżej, to poinformujemy Cię o:
- **1)** odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni kalendarzowych.
- **2)** o tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona.

9. Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej.

10. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas produktów i usług w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.

11. 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.

12. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 10, 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. 11.

13. Wskazane w ust. 12 wyjaśnienia przekażemy:
- **1)** pisemnie lub

2) e-mailem (jeśli jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę wskażesz odpowiedź drogą e-mailową).

14. Aby zachować terminy odpowiedzi na skargę (ust. 10 i 11), 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.

15. 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 odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.

16. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na skargę, możesz:

1) odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego w Człuchowie; 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 zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze).