



Bank Spółdzielczy w Lipce

Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług

Bank Spółdzielczy w Lipce z siedzibą w Lipce przy ul. Kościuszki 35, 77-420 Lipka (dalej: „**my**” / „**bank**”), 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

01. 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-28951-86120-SVEWD-27.

02. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bslipka.pl.

§ 2

Dane zawarte w skardze

01. 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 zapewnili spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.

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

03. Jeśli skarga nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.

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

05. 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.

06. Formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej.

§ 3

Terminy rozpatrzenia skargi

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

02. 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.

03. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na skargę w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi:

- wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
- podajemy przewidywany termin odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.

04. Wskazane w ust. 3 wyjaśnienia prześlemy w formie:

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

05. 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

01. Odpowiedź na skargę zawiera:

- informację o wyniku rozpatrzenia skargi;
 - imię i nazwisko osoby upoważnionej przez nas do udzielenia odpowiedzi ze wskazaniem stanowiska służbowego;
- z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.

02. Jeśli:

- nie uwzględniliśmy Twojej skargi – to odpowiedź na skargę zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 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.

03. Na skargę odpowiemy:

- na piśmie;
- na papierze firmowym;

- przy użyciu czcionki Arial 11 pkt, (na Twoje żądanie użyjemy innej lub większej czcionki).

04. Na skargę odpowiadamy:

- listem poleconym na adres wskazany w skardze lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2;
- e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf lub skanu podpisanego pisma, zaszyfrowanego hasłem.

Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu skargi.

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

- odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego w Lipce; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 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).