

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Banku Spółdzielczym w Żaganiu

Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:

- 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
- 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
- 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).

2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko konsumenta;
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank;
- 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Żaganiu, ul. Skarbowa 6, 68-100 Żagań;
- 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
- 3) elektronicznej - na adres: poczta@bszagan.pl lub na adres do eDoręczeń: AE;PL-24767-66881-HRAIR-23.

4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.

5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.

7. Odpowiedź Banku powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:

- 1) stanowisko Banku w sprawie zgłoszonej skargi;
- 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
- 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
- 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
 - c) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od decyzji Banku do:

- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
- 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
- 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze

9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.