

Informacja dotycząca zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług

Nadnotecki Bank Spółdzielczy z siedzibą w Białosłiwie przy ul. Kościuszki 41, 89-340 Białosłiwie (dalej „**my**”), przedstawia informację na temat zasad składania skarg na dostępność niektórych produktów i usług.

Jeśli, posiadasz zastrzeżenia do dostępności naszych produktów lub usług (w rozumieniu ustawy z dnia 26.04.2024 r. o zapewnieniu spełnienia 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 (pisemnie lub ustnie do protokołu),
- telefonicznie na numer telefonu: 67 2875030 lub 67 2875758,
- listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną e-doręczenia: AE:PL-18727-56676-ISCFH-23,
- e-maliem (adres na naszej stronie internetowej).

02. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.nadnoteckibank.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 produkt albo usługa nie spełnia,
- żądanie abyśmy zapewnili spełnienie wymogu dostępności produktu lub usługi.

02. W skardze możesz także umieścić preferowany sposób zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt lub usługę.

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

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

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,
- tym, że po złożeniu skargi zgodnie z wymogami zostanie ona przez nas rozpatrzona

06. Poniżej umieściliśmy Formularz skargi.

§3

Terminy rozpatrzenia skargi

01. Odpowiadamy na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez nas usług i produktów 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 wyjaśnienie prześlemy w formie:

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

05. By 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, 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 Prezesa Zarządu Nadnoteckiego Banku Spółdzielczego w Białoliwiu; Poinformujemy Cię o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania
- 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 którym mowa w art. 67 ustawy o dostępności).